




3 1761 11648343 9



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116483439>

CAI
OL
- A 56

232

Government
Publications

COMMISSIONER
OF OFFICIAL
LANGUAGES



CANADA

ANNUAL
REPORT
1996



© Minister of Supply and Services Canada 1997

Cat. No. SF1-1996

ISBN 0-662-62847-0

Printed on recycled paper



Imprimé sur du papier recyclé



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven
of many threads.

Those of us who
speak English and those
of us who speak French
– ourselves made up
of many different elements
– have joined together
to weave a social fabric
called Canada.



*Wearers of the emblem of the
Office of the Commissioner of
Official Languages are
signifying their commitment
to fostering the best possible
human relations between the
English-speaking and
French-speaking components
of Canada's social fabric.*

THE SPEAKER,
HOUSE OF COMMONS, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant
to Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit to
Parliament, through
your good offices,
the twenty-sixth
Annual Report of
the Commissioner
of Official Languages,
covering the calendar
year 1996.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

March 1997

CONTENTS

PREFACE

Language rights: Everybody's business	i
---	---

PART I

<i>The Commissioner's activities</i>	1
--	---

PART II

Panorama 1996

1. Going the distance	3
2. Language rights*	10

PART III

The Commissioner, the public, federal institutions

1. The ombudsman	15
a) Complaints: An overview	15
b) Service to the public	20
c) Language of work	24
d) Equitable participation	27
e) Evaluation of Part VII action plans	34
f) Investigations	37
g) Special studies	
i) The Internet	53
ii) The CRTC and cable broadcasting	53
iii) The devolution of federal responsibilities to the provinces and territories	55
iv) Points of service	55
h) Merit List	56
2. Central agencies	
a) The federal administration	58
b) Department of Canadian Heritage	64

PART IV

Official language communities

1. Hopes and challenges	67
2. The provinces and territories	70

PART V

Second-language instruction:

<i>Part of the landscape</i>	93
------------------------------------	----

APPENDIX

<i>The Commissioner's Office</i>	107
--	-----

INDEX

List of tables and figures	112
Place and subject index	113

* A full discussion on the language rights situation in Canada in 1996 is available in a separate publication, "Language Rights in 1996". Copies are available free of charge from:

The Office of the Commissioner of Official Languages
Communications Branch
14th floor, 110 O'Connor Street
Ottawa, Ontario K1A 0T8
Tel.: (613) 995-0730
Fax: (613) 995-0729
Internet: ocolo@synapse.net



LANGUAGE RIGHTS: EVERYBODY'S BUSINESS

Canadian taxpayers expect to receive quality services from their federal institutions. To be effective, government communications must be understood by as many people as possible. Conversely, citizens have the right to be understood by their government. This mutual comprehension is based on respect for language rights, a fundamental value of our country.

Quality services provided in both official languages by federal institutions, as well as the equitable treatment of English and French in them, play an important role in bringing Canadians together.

In everyday life thousands of citizens know that the Commissioner of Official Languages is a defender of their language rights under an Act passed by Parliament. Each year hundreds of people take the time to contact me to call for an improvement in certain services. They bring to my attention anomalies in the way federal institutions operate linguistically. (Their voices also represent those of others less inclined to actively demand respect for their language rights.) Upon receipt of each complaint our team goes into action: investigation, conclusions, appropriate recommendations.

Federal services have improved somewhat in a few decades, but there are still shortcomings to be rectified. Only with the support of Canadians and of federal institutions will we succeed in providing our citizens with services in English and French of ever-improving quality.

This report is intended as a linguistic portrait of 1996 in Canada. In it I report on the progress and problems of the official language communities and bring to the government's attention the most significant linguistic problems in the federal administration. This portrait is intended to raise the level of awareness so that the government and the people can join their efforts and co-operate in a spirit of mutual respect to build a better country.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of Official Languages

THE COMMISSIONER'S ACTIVITIES

TALKS AND TRAVELS

The Commissioner does not have an "office-bound" concept of his role. As Canada's language ombudsman he meets not only with leaders of governments at all levels but also with Canadians all across the country, and he responds to people who want or need information on the history, philosophy and practical functioning of Canada's linguistic duality.

Among the most efficient ways of keeping in contact with Canadians are appearances on open-line radio talk shows (two appearances in 1996), media interviews (40) and speeches (21), particularly to service clubs. By the end of 1996 Dr. Goldbloom had logged some 30 separate trips in Canada as he continued with the simultaneously simple and complex task of telling Canadians about each other. He keeps in sustained contact with the English- and French-speaking minority communities, hearing their aspirations and reminding the federal administration on their behalf that the Official Languages Act (particularly Part VII) commits it to supporting and assisting the development of the English-language and French-language minority communities and enhancing their vitality.

SPECIAL STUDIES

Analysis of the complaints Canadians make to the Commissioner about the federal administration's handling of dual or minority language situations shows that the number of complaints (usually about 1,600, although a little higher in 1996) does not vary a great deal from year to year. Despite diminished human and monetary resources the Office of the Commissioner has maintained its efficiency in resolving problems, with a high rate of client satisfaction.

To look at the larger picture the Commissioner carried out a number of systemic studies, some of which will be familiar to readers of previous Annual Reports.

The follow-up to his report on service to the public commenced in 1996 and a special study on the Internet was released late in the year. A report on the extent to which the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission's regulations, guidelines and policies produce results which correspond to the objectives of Part VII of the Official Languages Act has been finalized. The study on two-language packaging and labelling was being prepared for publication early in 1997 and a further evaluation of the availability of justice in both languages before federal courts and administrative tribunals was getting under way.



PANORAMA 1996

1. GOING THE DISTANCE

Nineteen ninety-six was neither the best of times nor the worst of times for official languages. The federal government was busy with restructuring, re-engineering, rightsizing, devolving and privatizing in a difficult economic and constitutional environment. Official languages issues sometimes appeared to have been put on the back burner. Minority official language communities have felt more, not less, vulnerable and threatened. It must be said, however, that these communities are resilient: they have a strong will to survive, to adapt and to prosper. They are experienced in pulling themselves up by their bootstraps, but they need the federal government to live up to its formal commitment in Part VII of the Official Languages Act to foster their vitality and development. This is the biggest unfinished job of federal language policy.

So far, federal performance in this area has been fairly good in promise but not yet in results. Although resources are important it is not only a question of means but equally one of will. If we cannot maintain and improve a language policy that is fair, that allows members of official language minority communities to use their language in a fully appropriate number of settings, how can we hope to agree in the future on other, equally fundamental issues that engage our identity as Canadians? We have made progress in the last 27 years but we have not achieved all that we committed ourselves to do, and we must not give up in the middle of the race.

FEDERAL PERFORMANCE

One of the necessary goals of the government today is to deliver federal services more efficiently and at lower cost. Prompt, dependable and understandable service is a must; so is its availability, where numbers warrant, in the appropriate official language. It is frustrating, therefore, as so many complaints we receive attest, that too often the active offer of services in English and in French remains an elusive goal. After all, the use of a two-language greeting can act as a sort of linguistic lubricant that prevents misunderstanding and a sense of rejection. This year the Commissioner will once again offer merit awards to a number of federal offices for exemplary linguistic performance. (See pages 56-57.)

In reaction to our Office's 1995 study of federal offices designated to provide two-language services the Treasury Board Secretariat (TBS) has called on federal institutions to develop remedial plans for each designated office (about a third of the total, identified on the basis of census data) whose performance was found to be inadequate. Follow-up action in 1997 by our Office and by the TBS should ensure that what now has been "fixed" stays fixed and that what is still unreliable gets the attention it requires.

The TBS needs to be more effective in informing minority communities just where two-language services are available. It has promised to put this information in the blue pages of telephone directories and on the Internet, its deadline for doing the latter being March 1997. We had doubts whether an Internet "publication" would effectively reach the intended clientele, since so many Canadians (specifically, in this instance, members of official language minority communities) are not "connected". After a fair amount of discussion, and thanks to contributions from the Department of Canadian Heritage and from our Office, the TBS has decided to publish, early in 1997, lists of designated two-language offices as inserts in English- and French-language minority community newspapers.

The same general observations about lack of active offer hold true for the use of English and French as languages of work. Procedures and policies are in place, as are audits and monitoring; it is possible, of course, to argue that these checks and controls could be better designed or better implemented, but we would suggest that part of the solution lies elsewhere, that quite simply the whole process is not sufficiently dynamic or results-oriented. We believe that the TBS could do more in the development of an "ethics" regime or code of conduct to encourage federal institutions, and the individuals who comprise them, to put greater emphasis on language equity as one of their core values. When more than 40% of senior managers in designated bilingual jobs still do not meet the standard of two-language capability that will be mandatory in 1998 it is hard to be persuaded that all is running smoothly. As Kenneth Kernaghan suggests: "In government decision-making, ethical considerations are tightly intertwined with political and managerial ones and all three dimensions are essential to successful governance."¹ Or, to put it in popular language, people who talk the talk should be prepared to walk the walk. (See pages 58-65 for additional information on the Treasury Board.)

¹ Kenneth Kernaghan, "The Ethics Era in Canadian Public Administration". Canadian Centre for Management Development, 1996, p.16

DEVOLUTION

Two areas of growing concern to official language minority communities are the privatization and the devolution of federal services. In the case of privatizations we had consistently recommended in previous reports that the federal government ensure the continuance of existing language obligations, on the simple principle that the same public was being served. This process has generally yielded good results; for example, the privatization of airports and of air traffic control has taken due account of the language dimension of these activities.

The question of linguistic elements in the devolution of federal responsibilities to the provinces and territories is more complex, notably because another level of duly elected government, sharing jurisdiction in the field of language, is involved. Official language minority communities by and large do not feel they are being adequately consulted. The transfer of human resource training and development is an important issue since most provinces and territories have in the past — in this and in other issues — not shown sufficient sensitivity to the specific needs of their minority language communities. These communities believe that without strong federal leadership and firm federal insistence on the preservation of language rights and on clear accountability for them their training requirements will be downplayed or even forgotten. We have informed the federal government of our concerns. We have since received specific complaints and have undertaken the appropriate evaluation process. Because of the urgency of the situation, however — the devolution process has already begun — it seems important for the TBS to develop guidelines on the types of language clauses required and on appropriate accountability mechanisms.

COMMUNITY DEVELOPMENT

The Department of Canadian Heritage is the prime mover in providing direct support to official language minority communities. Faced with reduced resources, the Department has undertaken a "repositioning" of this support. Communities are to have greater control in setting development priorities and allocating funds — but with less money. The principal instrument for the exercise is the Canada-Community agreement, a contract dealing with social, cultural and economic initiatives that is signed with the community representative organization (in Quebec, organizations) in each province and territory. Although negotiations initially seemed like a long visit to the dentist the pain appears to have subsided somewhat, but community associations are now struggling to do more with less and still pay the bills.

Federal cutbacks are but one of their problems. Provincial and territorial governments are also tightening their purse strings. There is little doubt that some community institutions are in danger. For example, faced with rapidly declining advertising revenues some community newspapers may not stay the course; a few indeed have already folded. In the health and social sectors there is a clear need for greater federal-provincial/territorial co-operation to ensure that a quarter of a century's progress is not sacrificed on the altar of fiscal reform. *Less and worse* should not be synonymous. (See pages 68-91 for more information on Canada-Community agreements.)

PART VII

Part VII of the Official Languages Act commits the federal government as a whole, and essentially each federal institution, to enhancing the viability and fostering the development of Canada's English and French language minorities. The Minister of Canadian Heritage is responsible for encouraging a co-ordinated approach by federal institutions in living up to this responsibility. The Commissioner has for several years now been deploring the meagreness of results achieved thus far. In February 1996 he released a report entitled "A Blueprint for Action: Implementing Part VII of the Official Languages Act, 1988" in which he noted, among other things, that greater and more effective leadership was necessary. Federal institutions were urged to review their policies and programs to establish better planning and co-ordination. The report also recommended that senior staff be made more aware of the importance of ensuring that official language minority communities derive equitable benefits from federal programs.

The federal government had initially targeted 27 key departments and agencies to develop action plans. In late May the Commissioner tabled before the Standing Joint Committee on Official Languages an evaluation report² on this first generation of plans. A few were good, but many were more voluminous than informative. Most institutions had not stated their policy or objectives in clear terms related to Part VII in the light of their mandate and few had appropriate accountability frameworks. Most had little or no data on the equitability of benefits that minority communities derive from their programs and had not integrated Part VII considerations into decision-making processes relating to programs and expenditures. Also, little effort had been made to communicate the purposes and goals of Part VII to senior and intermediate management, let alone to the workers in the field. In short, federal institutions did not respond to the

2 "Evaluation Report on the First Generation of Action Plans for the Implementation of Part VII of the Official Language Act of 1988", May 1996.

specific needs of minority communities in an active way. At worst, they took no account of the existence of those communities. At best, they saw implementation in terms of limited, specifically targeted projects rather than as an integral part of their mandate for delivery of all programs.

Our examination of the second wave of plans is underway (see pages 34-37). In general, the focus is better, but there is still room for appreciable improvement.

In a large bureaucracy building an institutional capacity to know and anticipate minority community needs is no easy task. Formulating policies, structuring accountability and delivering appropriate training are all necessary activities. However, it is also important not to become buried in process at the expense of results. It is essential at the outset to identify the realities and to remind oneself, in the words of Michael Caine's Alfie: "What's it all about?"

The answer, like all profound truths, is simple. It is about the opportunity of Canadians to live in English or in French in their own country. It is about the reasonable access of minority communities to education, work and culture in their own language. If the government strategy in this regard is to have any effect, federal institutions must realize that they must not only do more, but do what they do differently. Finally, central agencies, Treasury Board and Canadian Heritage in particular, must have a firmer hand on the tiller.

THE STANDING JOINT COMMITTEE ON OFFICIAL LANGUAGES

The Committee met ten times from April to June, co-chaired by Senator Jean-Louis Roux and Member of Parliament Patrick Gagnon. Members began their work by dialoguing with the Commissioner on the content of his 1995 Annual Report and on his budget. Much of the discussion centred on the current status of official language minority communities and the impact of assimilation. The Commissioner described his efforts to ensure full implementation of Part VII, to obtain school governance in those provinces (and one territory) still outside the fold and to cause other vitality-preserving, anti-assimilation resources to be developed. He explained the thrust of the recommendations in the two reports he had tabled on Part VII; he shared the view of many committee members that performance of federal institutions in this regard left something to be desired. One of the main problems was the difficulty experienced by the Department of Canadian Heritage in promoting effective implementation because of its horizontal, co-ordinating role and its resultant lack of the authority required to ensure action and accountability.

Representatives of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada and of Alliance Que-

bec also appeared and reinforced the Commissioner's assessment. When the President of the Treasury Board, Marcel Massé, came before the Committee on June 11 to report on efforts made to improve the quality of two-language services following the Commissioner's 1995 study, Committee members pursued this broader issue of government-wide responsibility for official language minority communities. Mr. Massé recognized that federal language legislation was essential to the nature of Canada. He noted that the Minister of Canadian Heritage was designated as the key player in implementing Part VII. Members for their part concluded that there was a need for broader, overarching management at a higher level.

In June the Committee adopted a report to Parliament with two recommendations:

- 1) that the Prime Minister reassert his government's determination to live up to the commitments set out in Part VII of the Act;
- 2) that the Prime Minister establish a centre of responsibility at the Privy Council Office in order to ensure the leadership, co-ordination and accountability of departments and government agencies with respect to the implementation of Part VII of the Act.

The government, required by law to table a comprehensive response to such reports within 150 days, indicated that the President of the Treasury Board would assume a co-ordinating responsibility, to be worked out in consultation with the Minister of Canadian Heritage.

The Committee resumed its activities in October under two new co-chairs, Senator Maurice Riel and Member of Parliament Albina Guarnieri.

The Minister of Canadian Heritage appeared before the Committee on November 20 to answer questions relating to her Department's 1994-95 Annual Report on Official Languages. In presenting the highlights of her Department's achievements she reminded members that Canada has a strategic advantage in possessing two of the world's most useful languages. "Bilingualism is a winning bet for Canada's future," she said. There was considerable discussion on the effects of assimilation on French-speaking minority communities.

The other meetings of the Committee during the fall session were devoted to an examination of the issue of two-language commercial signs and services in the National Capital Region and, in particular, in commercial properties leased from the federal government.

The chairman of the National Capital Commission, Marcel Beaudry, and the Assistant Deputy Minister, Real Properties Services for the Department of Public Works and Government Services, Michael Nurse, explained what their

respective organizations had done about two-language signs and service requirements in leases. In a word, the NCC had included such requirements in many commercial leases, but in general had not enforced these obligations. The Department of Public Works and Government Services did not as a rule impose two-language requirements in commercial leases unless the lessee was acting directly as an agent of the Crown. However, it did encourage merchants to serve their clients in both official languages.

The Committee then heard from the director general of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, Yvon Samson, and from Diane Desaulniers, president of the Ottawa-Carleton chapter of the Association canadienne-française de l'Ontario. Ms. Desaulniers in particular insisted that the problem should be perceived as a business rather than a political one.

The last meeting of the year was given over to presentations on language duality in the National Capital Region from the Honourable Lloyd Francis, from the Mouvement impérial français and from the Outaouais Alliance.

MINORITY EDUCATION RIGHTS

The Commissioner has long been vigorously interested in the issue of school governance for Canada's official language minority communities. Following two key decisions of the Supreme Court (in 1990 and in 1993) interpreting the minority language educational rights guaranteed in Section 23 of the Charter of Rights and Freedoms the majority of Canada's provinces and territories — still not all — have now enacted legislation to create appropriate school governance structures. Among this year's highlights we note that:

- Newfoundland announced its intention, in the context of its efforts to restructure the province's entire educational system, to create a province-wide Francophone school board.
- Ontario has for some time now been examining ways to revise governance structures. (Francophone parents, understandably impatient, were pleased with the government's announcement early in 1997 that it would create 11 French-language school boards.)
- In Quebec, where the English-speaking community has historically had a great deal of control over its schools, the government is still trying to decide on the best way of creating language boards while respecting confessional rights. An amendment to Section 93 of the Constitution would clear the way but the provincial government was hesitating as to how to formulate this in its request to the federal Parliament. (It began discussions early in 1997.)

- In British Columbia parents took the government to court following the adoption of an inadequate regulation establishing a Francophone Education Authority. The Commissioner obtained intervenor status before the British Columbia Supreme Court.

In August Mr. Justice Vickers of the Supreme Court of British Columbia found the Francophone Education Regulation *ultra vires* but allowed it to remain in force until the legislature revises the School Act. He called on the province to adopt legislation providing for full minority governance no later than the end of the next session of the legislature.

In rendering his decision Mr. Justice Vickers set out in eloquent terms the fundamental purpose of minority educational rights:

It is important to note that the commitment of Canadians to bilingualism and biculturalism gives this country a distinct place in the world's family of nations. The development of any nation is in the historical, social, cultural and political context of its people. From its genesis, Canada brings to the world a unique history and culture of co-operation and tolerance. It is rooted in the commitment of French and English people, who had earlier been separated by geography, a history of divisive disputes, language and culture, to live together, to work together and to share the resources of a new nation. Section 23 restates a fundamental part of that commitment relating to language and culture and acknowledges the vision and faith of our nation's pioneers. Our distinct place in the world's family of nations is dependent on governments honouring the commitment entered into more than two centuries ago which has been reaffirmed by this generation of Canadians through the enactment of particular provisions of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

It is well worth remembering these principles in examining the long-term effects of changes being proposed in governance structures for public education in nearly every province and territory in Canada. Often cost-driven, trends in this area include a reduction in the number of school boards and redefinition of school board powers and responsibilities, centralization of power and the creation or improvement of school-based parent or community advisory councils. New Brunswick has done away with school boards altogether, causing concern throughout its Acadian community. The Commissioner presented a brief, spelling out the governance powers defined by the Supreme Court of Canada as belonging exclusively to parents or their representatives, before a committee of the New Brunswick legislature.

In the face of these substantial structural changes official language minority communities worry about what will happen to their fragile and imperfectly respected rights. They

know that, as the proverb has it, the devil is in the details. These fears are not unrealistic. In several jurisdictions where implementation of minority school governance is well under way there are at the local level still many problems relating to resources and infrastructure. Of course, there is no magic solution: only fairness, dialogue and good faith. In itself the high social return of adequately protecting minority official language education rights should lead provincial/territorial governments to carefully evaluate the impact of changes on those communities. (See page 14 and Part IV of this report for more information on minority language education issues.)

FEDERAL FUNDING FOR OFFICIAL LANGUAGES IN EDUCATION

In close co-operation with the provinces and territories the federal government has since 1970 provided financial assistance to their governments towards the "additional costs" incurred to educate the official language minorities and to help majority children learn their second official language. A "protocol" or umbrella agreement signed with the Council of Ministers of Education, Canada (CMEC) provides the framework for the program's administration. The protocol and bilateral agreements between the federal government and each province or territory include a number of accountability measures.

A sometimes contentious issue concerns infrastructure payments, that is to say, formula payments based on the number of students in a particular program. The provinces and territories generally transfer this money to their school boards; reporting requirements between provinces/territories and school boards can vary widely.

In a period of dwindling educational resources parents are increasingly concerned about the looseness of the accountability framework and about the general balance and the priorities in the allocation of infrastructure funding. The Commission nationale des parents francophones (the umbrella group for Francophone parents outside Quebec) has argued that accountability mechanisms should be tightened. More importantly, it believes that more money should be earmarked for minority language education. It argues that such an overhaul of the program would be consonant with the remedial intent of the Charter.

This is not a new debate by any means. Over the years the federal government and the CMEC have revised the payment criteria to correct, at least partially, some imbalances. However, minority education needs and second-language training requirements continue to grow while both federal and provincial/territorial resources continue to shrink. It is hard not to conclude that the problem is not only how to divide the official languages in education pie but also that there may not be enough pie to go around.

Better planning and management of educational resources is necessary; so is a thorough review of the official languages in education program to achieve broader consultation, to set clearer priorities and to develop better control.

THE CBC

Many Canadians, concerned about the risk of erosion of Canadian identity, are puzzled by the federal government's continuing policy of tough love towards the CBC. The latest reductions are the unkindest cuts of all. They come at a time when the CBC is seeking to achieve the "Canadianization" of its English television service (for obvious language reasons, the French service has always had more domestic programming).

The total impact on the CBC between 1994-95 and 1997-98 is \$414 million. This cannot but have a major effect on regional resources, including services to official language minority communities.

The Commissioner received 82 complaints in this regard. At year's end the draft report of his inquiry had just gone out to the complainants and the CBC for their comments before the definitive text was finalized. (See also pages 39-40.) (In January 1997, following a series of helpful consultations with official language minority communities across the country, the CBC made a number of well-received production and programming adjustments.)

THE FRENCH-LANGUAGE NEWS NETWORK

When the CBC-administered 24-hour French-language news network, the Réseau de l'information (RDI), began operating in January 1995 expectations were high among French-speaking communities outside Quebec that this service would soon be made available everywhere in Canada. The CRTC did not, however, make the RDI a compulsory part of the basic cable service, declining to accept the Commissioner's recommendation in this regard. Having received numerous complaints about access, the Commissioner initiated a study on the availability of the RDI. Since the start of our study the situation has improved; the RDI now has a penetration rate of 77% (compared to Newsworld's 90%), although significant areas, including all of Prince Edward Island (to be partly covered as of February 1997), still cannot receive it. This relative success is largely due to the effectiveness of an intensive marketing strategy. As well, in several cases the obstacles to distribution are technical in nature and usually have to do with limited space on the spectrum. The Commissioner recommended that the RDI actively pursue its efforts to achieve distribution to all French-speaking communities outside Quebec.

THE INFORMATION HIGHWAY

In May Industry Minister John Manley released a report entitled "Building the Information Highway: Moving Canada into the 21st Century". The report outlines the federal government's strategy for building an information highway that ensures affordable access and seeks "to bridge the barriers of distance, climate and geography that have always separated Canadians."

To our regret, the report did not have much of anything to say about language duality or equitable access to the information highway in French. The report speaks often of promoting culture and dialogue but it is eloquently silent on the language of this dialogue. We would have liked to have seen an explicit commitment that a federal strategy for the development of the Canadian information highway would promote the equality of our two official languages and help to foster official language minority community development.

We recognize, of course, that ensuring availability of quality Canadian French-language content on the Internet is a complex challenge involving technical issues, standards and domestic regulatory and policy instruments as well as international framework agreements. We are encouraged by the fact that the Department of Canadian Heritage, working with Industry Canada, is currently developing a national access strategy that should address concerns about equitable language duality.

INTERNET STUDY

On December 11 the Commissioner released a report on the use of the Internet by federal institutions. The report identified problems with software packages, search engines and the presence of accents and diacritical marks. The Commissioner made 22 recommendations aimed at improving the situation. However, the report also found that the government of Canada has shown leadership in this field and he encouraged it to continue to develop constructive partnerships to promote the use of English and French on the Internet. (See also page 53.)

When the Commissioner met with the Information Highway Advisory Council a few days later he again emphasized the importance of the federal government's role in placing Canada's language duality in the fast lane of the information highway.

CIDIF

One interesting development was the creation in May in Edmundston, New Brunswick, of the University of Moncton's Centre international pour le développement de

l'inforoute en français (CIDIF). Born of federal-provincial co-operation, this international centre's vocation is to significantly increase French content on the information highway. The CIDIF's four full-time employees face a large task: raising awareness among French-speakers of the importance of their presence on the information highway, gathering and cataloguing resources, providing technical support and developing tools and resources in French.

The Canadian information highway affords our country a unique opportunity to be at the heart of French-language cyberspace. Geographically, French-speaking countries are separated by great distances. In virtual space, thanks to the Internet, the entire French-speaking world can meet in a single forum. Moreover, through the information highway the potential for greater North-South dialogue is enhanced. A Canadian information highway which sees language duality as an opportunity will not only help move Canada into the 21st century but can afford it a leadership role in international dialogue and trade.

THE CENSUS

In June Statistics Canada conducted its five-year census. While data on mother tongue, home language use and levels of bilingualism will not begin to be released until well into 1997, demographers are already poised to sift, mix and cross-tabulate figures to portray changes in the vitality of language communities across the country. The slow proportional decline of the minority French-speaking communities in most provinces/territories will not have abated markedly. The number of Anglophones in Quebec will likely continue to decrease. There will no doubt be encouraging news about an increase in the numbers of bilingual Canadians.

Populations, like glaciers, tend to advance or retreat slowly. In spite of the fact that there will continue to be almost a million people outside Quebec who have French as a mother tongue, and almost as many people in Quebec who have English as a first official language, the pundits of territoriality will rake over the bones of these new figures to argue that now is time to review the overall language balance in Canada. Another, more modest, solution would be to look at the numbers with better glasses.

Census questions on language are a blunt instrument when it comes to measuring social phenomena. Many of the changes in Canadian society promised in the Official Languages Act and in the Charter are only now taking effect. For example, in several provinces the ink is scarcely dry on new Education Acts that establish but do not as yet fully deliver suitable French-language education. New forces are at work in support of official language minority communities. This is why we have made the suggestion, particularly

in relation to community development, that fresh, more comprehensive and detailed language data be gathered, including more refined questions regarding actual language use both inside and outside the home.

The lack of a more precise and more nuanced portrait of language use is a serious one because certain people take the gap between figures for mother tongue and those for principal use of language in the home as the measure of the assimilation of French-speaking Canadians. That is too simplistic to be accurate.

For each young person in an official language minority community there are far more contemporaries of the opposite sex in the majority language group than in his or her own language entity. In a two-language marriage the language of the majority community is likely to dominate. That does not mean that parents of the minority language will abandon their language heritage, will withdraw from their community, will not speak and teach that language to their children and, indeed, will not arrive at a joint decision with their spouse to send those children to a minority language school.

Assimilation is a reality; but it is unfortunate that the statistics available to us are too crude to be an accurate measure of its amplitude.

What is most important is to go beyond the citing of statistics and the wringing of hands — and *do* something about the problem. It is for this reason that the Commis-

sioner has devoted so much effort to the achievement of school governance for all official language minority communities, to the creation of school and community centres, to the promotion of minority language pre-school education and to the assurance of equitable sharing of resources by federal institutions in accordance with Part VII of the Official Languages Act.

It is worth noting, as pointed out by the Department of Canadian Heritage in a November letter to the Commission nationale des parents francophones, that the tendency to switch to English is in fact declining among young French-speaking Canadians. Educational level appears to be a significant factor in language preservation; between 1971 and 1991 the percentage of persons with less than a grade 9 education came down dramatically, the dropout rate declined considerably and the proportion of university graduates among French-speaking Canadians outside Quebec more than doubled.

More still needs to be done. Life in an official language minority community is not easy but survival and vitality are conspicuous commitments.

Language knowledge is a continuum; people change linguistically as they live their lives and according to how they perceive their language and culture in various social contexts. Language, after all, is not a demographic or constitutional abstraction. It is the lifeblood of identity.

2. LANGUAGE RIGHTS

Under the Act anyone who has made a complaint to the Commissioner in respect of a right or a duty set out in the Act may, under certain conditions, apply to the Trial Division of the Federal Court of Canada for a remedy under Subsection 77(1). Such an application is heard and determined in a summary manner. Evidence is introduced in the form of sworn statements or affidavits. If the Federal Court concludes that a federal institution has not complied with the Act it can grant such remedy as it considers appropriate and just in the circumstances. It should be noted that the remedy provided for in Part X of the Act does not abrogate or derogate from any other right of action a person may have.

While the Commissioner may not apply for such court remedy on his own authority he can do so on behalf of a complainant. The Commissioner can also seek leave to appear as a party to an existing proceeding. Since the legislative provisions concerning court remedy came into force on September 15, 1988, the Commissioner has made seven applications to the Federal Court at the request of complainants.¹

Of the seven court remedy applications that were taken by the Commissioner on behalf of complainants six are still pending. There are also nine other ongoing applications initiated by complainants.² In each, the Commissioner was either named as a third party or obtained intervenor status.

APPLICATIONS INITIATED BY THE COMMISSIONER

Since last year's Annual Report the Commissioner has filed four applications for judicial remedy at the request of complainants under Paragraph 78(1)(a) of the Official Languages Act.³ In two of these applications the Commis-

sioner claims that Air Canada has not respected its obligations concerning ground services to the travelling public in both official languages as required by Part IV of the Act. In the third the Commissioner claims that Air Canada has not respected its obligations under Section 25 of the Act and more particularly by not ensuring that in-flight services provided by Air Ontario on Air Canada's behalf are offered in either official language. The fourth application deals with services provided to members of the families of the military by the Canadian Forces on its bases, and more specifically the Moose Jaw base.

a) Ground services at airports in Halifax and Toronto

The initiation of the first two court applications seemed necessary after attempts to improve services to the travelling public in both English and French at Toronto and Halifax airports fell short of legitimate expectations. A summary of the nature of complaints related to these two airports can be found in our 1995 Annual Report (pages 33-35).

It should be noted that the Commissioner has received complaints regarding other airports as well — there are nine airports in Canada which handle at least 1,000,000 passengers a year and are therefore subject to the Act and regulations — but that these were the two with respect to which complainants initiated legal recourse.

Although Air Canada has made a firm commitment to improve services in French at both airports it maintains that the application of collective agreements prevents it from assigning staff as a function of official language requirements. Air Canada claims to be unable to do more regarding its language obligations since job assignments are granted in accordance with seniority rights under collective agreements. According to Air Canada every possible measure has been taken to meet its language obligations within the limits of its collective agreements. In addition, negotiations with unions have brought no positive results.

In light of Air Canada's position on these matters and continued complaints related to airports in Toronto and Halifax the Commissioner initiated two different applications for judicial remedy at the request of complainants.

The first notice of motion by the Commissioner concerns the failure of Air Canada to provide ground services in both official languages at Halifax International Airport and follows the Commissioner's finding that adequate and appropriate action had not been taken by Air Canada within a reasonable time. The second notice of motion by the Commissioner concerns the situation at Pearson International Airport in Toronto and follows his investigation report and its recommendations, which had not been implemented by Air Canada.

¹ *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-1989-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2043-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2536-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2443-90; *Commissioner of Official Languages v. Via Rail Canada Inc.*, T-1389-91; *Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development)*, T-1601-94; *Commissioner of Official Languages v. The Queen (National Defence and Chief of the Defence Staff)*, T-2857-96.

² The cases filed in the Federal Court of Canada as of December 31, 1996, are *Leblanc v. The Queen (National Defence)*, T-2367-96; *Gagnon v. The Queen*, T-537-96; *Lavigne v. The Queen (Human Resources Development)*, A-913-96; *Rogers v. The Queen (National Defence)*, T-2712-95; *Dupuis v. The Queen (Human Resources Development)*, T-2153-95; *Côté v. The Queen (Revenue Canada - Customs and Excise)*, T-1051-92; *Tessier v. The Queen (National Defence)*, T-2855-94; *Stockus v. CBC et al.*, T-1677-94; *Leduc v. The Queen (Foreign Affairs and International Trade Canada)*, T-1953-94.

³ *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-1989-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2043-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2536-96; *Commissioner of Official Languages v. The Queen (National Defence and Chief of the Defence Staff)*, T-2857-96.

In both proceedings the Commissioner applied to the Federal Court seeking a ruling that obligations under the Act concerning two-language services to the public take precedence over collective agreements and their application. The Commissioner's position is that Air Canada cannot avoid its language obligations as set out in Part IV of the Act by citing its collective agreements.

The Commissioner's stance on this question is supported by Section 82 of the Act, which specifies that Parts I to V of the Act prevail over any other Act of Parliament or regulation except the Canadian Human Rights Act or regulations made thereunder, by court decisions which have categorized the Act as a quasi-constitutional statute and by the basic proposition that the statutory law has primacy over collective agreements and their application.

The Commissioner is also asking the Federal Court to declare that there is significant demand at the installations of Air Canada in the Toronto and Halifax airports and that Air Canada does not meet its obligations as set out in Part IV of the Act at these airports, particularly at its Rapidair check-in counters and Maple Leaf Lounges in Toronto and at its check-in counters in Halifax.

The Commissioner is also asking the Federal Court to issue an order requiring Air Canada to take necessary measures to ensure that all ground services (check-in and baggage counters, waiting rooms, etc.) are available in both official languages. In particular, the Federal Court is asked to issue an order requiring Air Canada to designate a sufficient number of key positions as bilingual and to fill them with bilingual candidates so as to respond to the demand for services in either official language at all times and to establish procedures and a control system designed to ensure that an adequate number of check-in points are clearly identified as offering — and providing — service to the travelling public in either official language.

b) In-flight services provided by regional carriers on behalf of Air Canada

The third application for judicial remedy was also initiated at the request of a complainant and follows the Commissioner's investigation report about services provided by Air Canada's regional carriers. This proceeding deals specifically with in-flight services provided by Air Ontario.

The Commissioner has received, and continues to receive, complaints against all five of Air Canada's regional carriers. Air Canada has consistently refused to recognize any responsibility for these matters and to forward the complaints to the regional carriers. The Commissioner cannot deal directly with the latter because their status is not equivalent to that of a federal institution.

For many years Air Canada has maintained that services offered by its regional carriers such as Air Ontario are not regulated by the Act. In its view these carriers are not required to offer services in both official languages because they are not federal institutions and are separate and autonomous legal entities that do not act on Air Canada's behalf in the sense of Section 25 of the Act.

In his notice of motion the Commissioner argues that Air Canada, which is subject to the Act and to its regulations, is indeed obliged to ensure that its regional carriers provide services to the public in both English and French under Section 25 of the Act. It is also the Commissioner's view that Air Ontario has such obligations because Air Canada has 100% ownership of Air Ontario, is identified on board Air Ontario's flights and requires Air Ontario to follow Air Canada practices and procedures.

The Commissioner's position rests also on the perception of the general public that Air Canada offers a continuity of services regardless of which of its regional carriers provides them. In the public's view an Air Canada ticket should entitle travellers to consistent services in the official language of their choice without interruption when an Air Canada regional carrier offers those services.

The Commissioner is seeking an order that Air Canada cannot avoid its obligations by invoking its commercial agreements with its regional carriers. Furthermore, he is seeking an order that Air Canada implement measures so that Air Ontario, and by extension the other regional carriers, respects the Corporation's language obligations under the Act and implements measures to ensure that the Commissioner is able to deal with complaints received from the public against Air Ontario.

The Commissioner is also asking the Federal Court to order Air Canada to ensure that Air Ontario takes all measures necessary to provide in-flight services in both official languages on routes where there is significant demand.

Given the response by Air Canada, the Commissioner has decided to submit the issue to the Federal Court by way of reference in order to determine the status of the regional carriers in Air Canada's organizational structure and to define the legal relationship between Air Canada and its regional carriers under the Act. The proceedings should be filed shortly.

c) Service provided to members of the families of military personnel at CFB Moose Jaw

The fourth court remedy,⁴ filed on December 23, 1996, was also taken at the request of complainants. It is based on the difficulty that members of the families of military personnel have in obtaining certain services (such as education, medical and para-medical, cultural and recreational, banking, legal, social, arrival and departure, military police, fire, chaplaincy, etc., services) in both official languages at certain military bases.

The application followed the Commissioner's investigation report on services provided to members of the families of military personnel at CFB Moose Jaw, Saskatchewan. In it the Commissioner concluded that the language rights of the complainants were not being respected and recommended the reinstatement of two former service members.

The Commissioner hopes that this application will enable the Court to clarify the nature and extent of the responsibilities of the Canadian Forces and the Department of National Defence to the families of military personnel. The Commissioner's position is that military personnel and members of their families, who live in or depend on a military community, have the right to communicate with representatives of the Canadian Forces and the Department of National Defence, or with third parties acting on their behalf, and to receive services from them in either official language. These language rights of military families fall under Part IV of the Act (in that members of the families of military personnel are "members of the public" within the meaning of Part IV of the Act and constitute a "restricted and identifiable clientele" within the meaning of Paragraph 6(1)(a) of the regulations). However, subsidiarily, should the Court deem that Part IV of the Act is not applicable the Commissioner takes the position that these linguistic obligations fall under Part V of the Act.

The Commissioner also maintains that the Canadian Forces and the Department of National Defence have not met their language obligations with respect to the complainants and is seeking a declaration by the Court to this effect.

In these proceedings the complainants have, on their own initiative and under Subsection 78(2) of the Act,

appeared as a party to claim damages because of the violation of their language rights.⁵

Given the uncertainty surrounding the right of the Federal Court to award financial compensation in connection with an application under Part X of the Act the complainants have filed an action in the Federal Court, once again on their own initiative, based on the provisions of the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the Act, in order to protect their rights.⁶

APPLICATIONS INITIATED BY COMPLAINANTS

An application, *Gagnon v. The Queen*, was filed at the Federal Court in February 1996. The case involved the failure of the RCMP to provide French-language services in an area where the French-speaking population is proportionally high. In addition, the applicant alleges threats and ill-treatment by the RCMP detachment in question solely because he asked to communicate with them and to receive police services in French.

In *Leblanc v. The Queen (Department of National Defence)*,⁷ an application filed on October 24, 1996, the applicant is seeking a declaration from the Federal Court that he had a right to obtain the third phase of his treatment for his dependency on alcohol in his preferred language and that his rights in this regard were not respected by National Defence. The applicant also claims that the absence of this service led to his departure from the Canadian Forces. The applicant is asking the court for damages as well as for re-integration into the Canadian Forces at a base where treatment for alcohol dependency is available in French.

EXTENSION OF TIME FOR LEGAL REMEDY

As a general rule an individual may seek a legal remedy from the Federal Court within 60 days of receiving the results of an investigation conducted by the Office of the Commissioner. In accordance with Section 77 of the Act this period may be extended by the Federal Court on application by the party seeking a legal remedy. A recent decision explains the reasons the Federal Court will consider in reviewing a request for an extension of the 60-day limitation.

⁴ *Commissioner of Official Languages v. The Queen (National Defence and Chief of the Defence Staff)*, T-2857-96.

⁵ *Verreault et al. v. The Queen (National Defence and Chief of the Defence Staff)*, T-2857-96.

⁶ *Verreault v. The Queen (National Defence and Chief of the Defence Staff)*, T-2856-96.

⁷ T-2367-96. The Commissioner is named as a third party in these proceedings.

In *Montreuil v. Air Canada*, which involved a dispute about access to professional training in French for Air Canada's pilots, the Federal Court set out the criteria for granting an extension of the 60-day period in Section 77 of the Act. It indicated that discretion to extend the time period could be exercised only if the applicant presents a reasonable explanation for having missed the deadline and can demonstrate that the court remedy sought has a reasonable chance of being accorded:

In my view, the two tests applicable to the Court's exercise of its discretion to extend the limitation period in subsection 77(2) of the Act are, first, that the reasons for failing to observe the limitation period be based on satisfactory explanations and, second, that the remedy in respect of which the extension is being sought have a reasonable chance of success....⁸

The applicant was unsuccessful with the application for an extension of the 60-day period, principally because no convincing explanation was offered as to why the period had not been respected. The Court was of the opinion that the applicant was well aware of the 60-day limit but had failed to instruct her lawyer to initiate court action. Moreover, she offered no argument at all with respect to the likelihood of success in the underlying action. In rejecting the application the Federal Court emphasized the importance of meeting the time requirements under the Official Languages Act.⁹

REMEDIES AVAILABLE UNDER PART X

A recent decision of the Federal Court of Canada has provided guidance with respect to the type of remedies that may be awarded pursuant to Section 77 of the Act.¹⁰ The applicant, whose right to use English as a language of work while employed by Health and Welfare Canada in its Montreal regional office (designated bilingual) had not been fully respected, asked the court to award him monetary damages.

In its pleadings the Department of Human Resources Development (the sector in which the complainant worked at the time of his difficulties was then a part of Health and Welfare Canada) admitted to infringements under Part V of the Act.¹¹ Consequently, the main issue in the case was the appropriate remedy to be granted by the Court.

The Federal Court pointed out that the Court was empowered by Section 77 to "...grant such remedy as it considers appropriate and just in the circumstances." The very broad wording of Section 77 is similar to that found in Section 24 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, which concerns remedies for breaches of the constitutionally protected rights found therein. Given that damages were part of the scope of remedies available to a person under Section 24 of the Charter the Federal Court could see no reason to exclude damages from the scope of potential remedies under Subsection 77(4) of the Official Languages Act.

Given the applicant's legitimate complaint that his employer did not fully respect his language rights under the Official Languages Act, which resulted in numerous complaints being made to the Office of the Commissioner of Official Languages, the Federal Court awarded damages in the amount of \$3,000 for significant inconvenience and loss of enjoyment of life. It further ordered that the Department of Human Resources Development give the complainant a formal apology for the breach of his language rights and that the apology be posted throughout the Department's facilities.

On November 21, 1996, the applicant filed an appeal of the Federal Court's decision. At the same time he revived an appeal to the Federal Court of Appeal concerning the language of affidavits filed by the respondent in his application.¹² The appeal had been suspended awaiting the outcome on the merits of the main case.

8 *Montreuil v. Air Canada*, Federal Court of Canada, September 25, 1996, 96-T-55. Decision of Me Richard Morneau, prothonotary.

9 N.B. In *Étienne v. The Queen (National Defence)*, T-1622-91 and appeal file numbers A-651-92 and A-1294-92 the Court also refused to grant such extension.

10 See *Lavigne v. Human Resources Development et al.*, judgment rendered October 30, 1996, by Mr. Justice Pinard of the Federal Court, Trial Division, T-1977-94. N.B. In a Federal Court case rendered on March 28, 1994, *Côté v. The Queen (National Revenue – Customs and Excise)*, T-1051-92, Mr. Justice Noël had left the issue of damages open.

11 The infringements of Part V of the Act by the Department were set out in the conclusion of the Commissioner's investigation report and are reproduced in the Federal Court's decision. They were:

- the management of the Montreal office did not identify in advance the language preference of the complainant (nor of the other term clerks) when he took up his duties;
- the management of the Montreal office did not ensure that the complainant and other English-speaking staff received the documentation produced at the regional and local levels in their official language;
- the complainant's opportunities to demonstrate his abilities and potential were affected due to the fact that he was obliged, during approximately half his term of employment, to work in French; and
- the complainant was put at a disadvantage in terms of his opportunity to acquire and master work-related knowledge because he did not receive his initial training in his official language and did not have work instruments available in his language.

12 For more information see page 4 of "Language Rights in 1995".

INTERVENTIONS BY THE COMMISSIONER IN LEGAL PROCEEDINGS UNDER SECTION 23 OF THE CANADIAN CHARTER OF RIGHTS AND FREEDOMS

Subsection 78(3) of the Act gives the Commissioner the authority to seek leave to intervene in any proceedings relating to the status or use of English or French.

Over the years the Commissioner has been granted leave to intervene in important cases concerning the right to instruction in the minority language guaranteed in Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms.¹³

a) *L'Association des parents du programme-cadre de français et al. v. The Queen (British Columbia)*

On September 12, 1994, the Commissioner requested and obtained (for the first time before a court of first instance) intervenor status in the resumption of legal proceedings initiated in 1989 by, among others, the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique.¹⁴ The hearing took place in Nanaimo in July 1996 over a period of five days.

In August 1996 the Supreme Court of British Columbia, in a judgment of Mr. Justice Vickers, concluded that the Francophone Education Regulation was inconsistent with provisions of the School Act itself (as education should be provided through a board and the Francophone Educational Authority does not constitute a board) and hence invalid on that basis alone. The Court went on to consider the degree to which its substantive provisions respected constitutional rights under Section 23 of the Charter.

Although Mr. Justice Vickers found that the current statutory and regulatory framework violated Section 23 of the Charter he concluded that it was in no one's interest that the existing framework be declared immediately inoperative. He therefore ruled that the Francophone Education Regulation should remain in effect until the Legislative Assembly of British Columbia enacted appropriate legislation to give effect to Section 23 of the Charter, such legislation to be adopted no later than the last day of the next session of the Legislative Assembly. The province has not appealed this decision.

b) *Séguin et al. v. Her Majesty the Queen in right of Ontario*

The case of *Séguin et al. v. Ontario*, which had not yet come to trial at the time of writing, will provide another opportunity to review both the process by which minority official language school boards are created in Ontario and the manner in which resources are allocated to them. The Commissioner has applied for and been granted intervenor status in order to present arguments regarding the general interpretation of Section 23 of the Charter and the manner of its implementation.¹⁵

¹³ *Reference re Public Schools Act (Manitoba)* [1993] 1 S.C.R. 839 (Supreme Court of Canada), (1990) 67 D.L.R. (4th) 488 (Manitoba Court of Appeal); *Mahé v. Alberta* [1990] 1 S.C.R. 342 (Supreme Court of Canada), 42 D.L.R. (4th) 514 (Alberta Court of Appeal, 1987); *Reference re Minority Language Educational Rights (P.E.I.)*, (1988) 69 Nfld. & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (Supreme Court) of Prince Edward Island – Appeal Section); *Reference re Education Act of Ontario and Minority Language Education Rights*, (1984) 10 D.L.R. (4th) 491 (Ontario Court of Appeal).

¹⁴ Supreme Court of British Columbia, A890762

¹⁵ For more information about this case see "Language Rights in 1995".

THE COMMISSIONER, THE PUBLIC, FEDERAL INSTITUTIONS

I. THE OMBUDSMAN

In 1993 the government announced a major restructuring which would take place over three years and involve downsizing and restructuring. The immediate result was the creation of a climate of continuous change the effect of which can be felt not only by public service employees but also by the public. The delivery of services, including the language aspects, can be, despite the best of intentions, adversely affected. Not only does the individual citizen feel the winds of downsizing and restructuring but, in the wake of this transformation, the official language minority communities have expressed fears and even feelings of abandonment. The significant number of complaints (82) received by this Office following cuts to the CBC, for instance, clearly demonstrates the anxiety felt by members of the minority language communities. Such a situation underscores the significance of the role of the Commissioner as language ombudsman: an officer of Parliament whose concern is for the citizen and his or her language rights and for the well-being of the official language minority communities across Canada.

In this section we outline the results achieved this past year by the Commissioner as ombudsman. We examine them from various perspectives, as provided for by the Act: language of service, language of work, equitable participation. To illustrate the work of this Office we have included a sampling of investigations conducted as well as descriptions of studies and follow-ups, such as the special study of the use of the Internet by federal institutions. Although the Commissioner responds to complaints with individual case studies he also initiates special studies in order to examine systemic issues. Often these studies are undertaken in response to feedback received from clients.

We also begin to report on our analysis of second-generation action plans prepared by federal institutions identified by the Department of Canadian Heritage as playing a key role in the promotion and support of official language minority communities. As usual, we provide the yearly figures on communications received by this Office.

The reader will find the Commissioner's Merit List on pages 56-57.

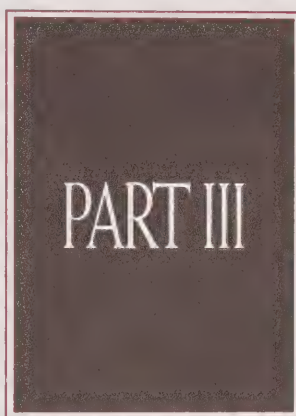
Because the quality of the service we provide our clients is of the utmost importance to us we continued our dialogue with them (initiated by a survey to measure client satisfaction in 1994-95) by conducting a series of focus groups across Canada. Where possible, we adopt suggestions so as to ensure a constant improvement in the quality of service in all areas of our work, especially in our contacts with our clients and with the institutions which are the subjects of complaints. In addition, we continue to evaluate our complaints handling abilities by means of periodic file reviews.

a) COMPLAINTS: AN OVERVIEW

The language rights spelled out in the 1988 Official Languages Act flow from the Canadian Charter of Rights and Freedoms. It is on this constitutional basis that Canadians of all walks of life address complaints to the Commissioner when they are unable to communicate with or obtain services from federal institutions in their preferred official language. Although they may not realize it, each time complainants bring official languages incidents to our attention they are representing numerous other Canadians who have had a similar negative experience but, for whatever reason, have not gone through with lodging a complaint. Consequently, in

fulfilling the Commissioner's mandate as ombudsman we take the complaints we receive very seriously. In fact, they often lead to the formulation of recommendations for corrective action. In 1996 the Commissioner made 195 such recommendations (compared to 188 last year) following complaint investigations and special studies. Our follow-ups on recommendations made in previous years show that 85-90% of them are fully or partially implemented by the federal institutions involved.

This year, in addition to commenting on the nature of the complaints we handled, we would like to provide the reader with some insight into the people and the processes involved. Our experience has shown that relatively few Canadians are familiar with the functions of an ombudsman's office such as ours. Those who have contacted us over the years have often been surprised to discover that, although a certain amount of formal procedure is involved in our dealings with them, our Office is to a very large extent people-driven.



A BEGINNER'S GUIDE TO LODGING COMPLAINTS

Since most Canadians have never lodged a complaint with our Office we thought the following checklist might be a useful guide for anyone who might consider doing so.

- **WHO** – Complaints can be lodged by members of the public or by public servants, either in their own name or on behalf of someone else.
- **WHAT** – You can complain about the services you receive from designated federal offices; about your ability, in regions designated bilingual, to work in the official language of your choice as an employee of a federal institution; about employment and advancement opportunities and several other areas described in the Official Languages Act.
- **WHEN** – You should contact us as soon as possible after experiencing or observing a possible infraction of the Act.
- **WHERE** – We can be reached at our headquarters in Ottawa or at any of our regional offices (Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg and Edmonton).
- **HOW** – We receive complaints over the telephone (we have an 800 number), by fax, in writing or in person; complaints can even, in certain circumstances, be lodged anonymously. We keep the identity of every complainant confidential unless specifically authorized by the complainant to disclose it.

INVESTIGATIONS

The following steps are involved in any investigation carried out by the Commissioner's staff under the Official Languages Act:

1. On reception of a complaint we analyze it to determine whether it is admissible under the Act itself or under the regulations on service to the public. *If it is*, we launch an investigation by sending a formal notice to the administrative head of the institution involved. *If not*, we explain to the complainant the reasons we cannot investigate and if possible refer him or her to an agency that can.
2. If the complaint is found to be admissible the investigating officer assigned to the file begins an investigation, entering into contact with the complainant and with the responsible authorities in the institution to gather evidence. Once the fact-finding is complete the investigator analyzes the findings and determines whether the complaint constitutes an infraction of the Act. *If so*, the officer tries to identify a satisfactory means of resolving the issue in consultation with all interested parties. *If not*, and the complaint is declared unfounded, the investigation ceases and the necessary explanations are provided.

3. In cases where a founded complaint cannot be resolved simply through informal means the investigator prepares a *provisional* or *draft* report with formal recommendations for corrective action and submits it for review and approval by the Commissioner. The draft report is then forwarded to all interested parties for comments; these are taken into consideration when the *final* version of the report is prepared. Once the final report is issued the file is closed and a follow-up is scheduled at an appropriate time to verify the implementation of the Commissioner's recommendations.
4. If the follow-up reveals that the institution has not, in our opinion, taken adequate corrective action within a reasonable time the Commissioner can consider the other recourses that are available under the Act, including an application to the Federal Court for a remedy on behalf of the complainant. This is the complainant's prerogative and he or she must authorize the Commissioner to take such action.
5. Throughout this entire process, which can take anywhere from two weeks to six months (even more in exceptional and complex cases), the investigator keeps the complainant informed of developments in the file.
6. The Commissioner's report on a complaint is not a public document. It belongs to the complainant(s) and to the federal institution involved, either of whom may make it public if they wish. If the Commissioner undertakes an investigation or a study on his own initiative, however, that document is made public.

THE BIG PICTURE

In 1996 the Office of the Commissioner received 2,991 communications from Canadians concerning the Official Languages. See Figure III.1

Table III.1 shows that the number of complaints has varied little over the past five years, remaining in the

Figure III.1
Communications received, 1996

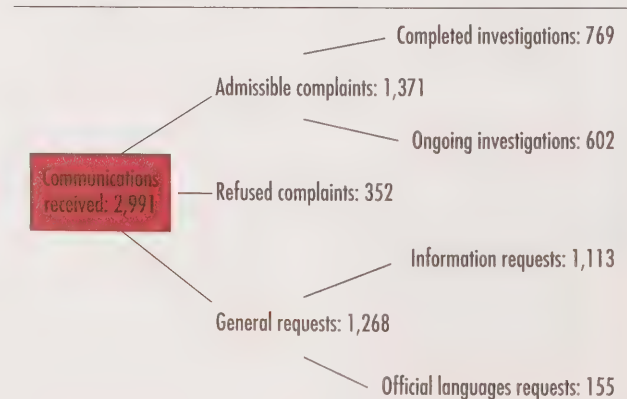


Table III.1
Complaints lodged over the years, 1992-1996

	Total	Language of service	Language of work	Part VII ¹	Section 91	Section 39	Other ²
1992	1,718	1,382	227	0	83	15	11
1993	1,620	1,202	244	0	128	25	21
1994	1,543	1,189	203	16	85	41	9
1995	1,552	1,208	238	47	30	20	9
1996	1,723	1,303	201	140	49	18	12
Total	8,156	6,284	1,113	203	375	119	62

1 1994 was the first year Part VII was used to identify complaints on the advancement of the official language minority communities

2 Complaints on administration of justice, proceedings of Parliament, responsibilities and duties of Treasury Board.

1,500-1,800 range. Similarly, complaints dealing with the absence of federal services to the public in one or the other official language continue to account for over three-quarters of those we receive while the language of work of federal employees is consistently the subject of 12-15% of them.

The provincial/territorial breakdown of complaints in Table III.2 shows that again this year complaints about situations in central Canada accounted for well over half the total. The proportion of complaints lodged about situations in the Atlantic provinces increased from 20% to 25% this year while those in the West and North rose slightly, from 18% to 20% of the total. Complaints data by province/territory and by subject appear in Figures III.2 and III.3.

We receive almost as many information requests from the public as we do complaints. In 1996 our regional offices handled over 1,100 general requests on such matters as publications, translation, language training and research projects. In addition, we followed up on 155 requests for information, mainly at our Ottawa office, concerning specific aspects of official languages program administration in various federal institutions. Over half of these requests were made by English-speaking Canadians.

ADMISSIBLE COMPLAINTS

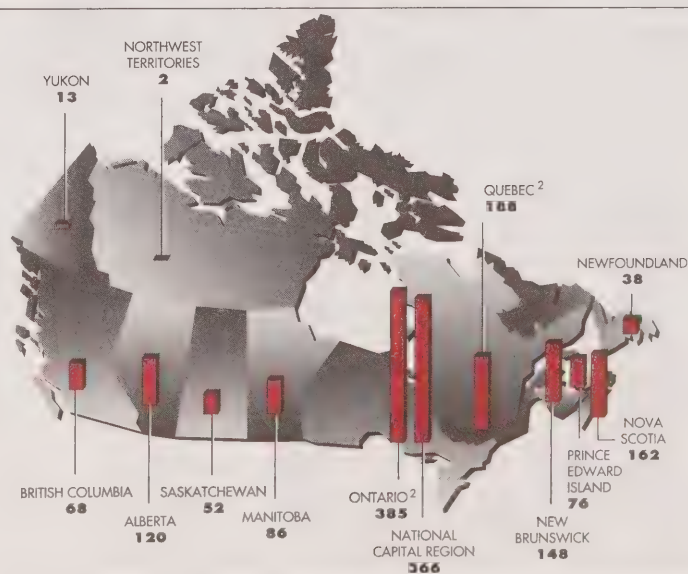
This year we investigated 1,371 complaints involving potential infractions of the Official Languages Act, a 7.9% increase from last year. Table III.3 lists the 24 federal institutions that were the subject of ten or more

admissible complaints in 1996. As in the past, about a third of these complaints are generated by three institutions which have frequent daily contacts with the general public: Human Resources Development Canada, Air Canada and Canada Post. The reader will find specific information on the types of complaints we handled, as well as specific case studies, in Sections b) through e) below.

Generally speaking, the proportions of complaints concerning services to the public at designated federal offices and those pertaining to the language of work of public servants in regions designated bilingual were about the same this year as last (74% and 12%, respectively). However, there was a marked increase this year in the number of complaints we investigated concerning support to Canada's official language minorities (Part VII of the Act).

The majority of these complaints dealt with programming changes and budgetary restrictions at the CBC and their impact on official language minority communities. We have found that Part VII complaints require a great deal of time and energy because they cover relatively uncharted territory and are generally complex in nature.


Figure III.2
Complaints (1,723) by province/territory¹ of infraction, 1996



1 19 complaints came from outside Canada.

2 Excluding the National Capital Region

Table III.2
Number of complaints lodged, disposition, nature of admissible complaints, information requests, 1996

	Complaints lodged in 1995	Complaints lodged in 1996	Disposition		Nature of admissible complaints					Information requests
			Refused	Admissible	Service to the public	Language of work	Part VII ¹	Section 91 ²	Other ³	
Newfoundland	24	38	5	33	27	0	0	6	0	17
Prince Edward Island	73	76	7	69	60	2	7	0	0	15
Nova Scotia	115	162	39	123	102	19	0	2	0	41
New Brunswick	92	148	16	132	101	13	2	16	0	96
Quebec*	170	188	54	134	86	19	17	5	7	329
NCR (Quebec)	47	83	16	67	37	17	13	0	0	26
NCR (Ontario)	432	283	72	211	129	59	11	6	6	200
Ontario*	300	385	81	304	245	41	11	2	5	182
Manitoba	48	86	22	64	60	0	3	1	0	159
Saskatchewan	20	52	2	50	22	0	28	0	0	42
Alberta	48	120	15	105	67	0	38	0	0	64
British Columbia	143	68	16	52	49	0	2	0	1	79
Yukon	18	13	0	13	13	0	0	0	0	6
Northwest Territories	1	2	0	2	1	0	0	0	1	3
Abroad	21	19	7	12	12	0	0	0	0	9
TOTAL	1,552	1,723	352	1,371	1,011	170	132	38	20	1,268

* Excluding the National Capital Region (NCR).

¹ Complaints on the advancement of the official minority language communities.

² Complaints on language requirements of positions.

³ Complaints on equitable participation, administration of justice, proceedings of Parliament and responsibilities and duties of Treasury Board.

FOCUS ON COMPLAINANTS

In 1996 700 Canadians contacted one of the Commissioner's offices to inform us of a possible infraction of the Official Languages Act. Of these, 237 lodged more than one complaint over the course of the year. This does not mean, however, that most Canadians are satisfied with the official languages aspects of services they receive from federal institutions; analogously, a survey conducted by the United

States Direct Selling Education Foundation revealed that 96% of dissatisfied clients there do not follow through with a complaint.

The language makeup of our client base has traditionally been 15% English-speaking and 85% French-speaking. This year these proportions were 17% and 83%, due mainly to two specific staffing actions in the Atlantic provinces which generated complaints from 20 Anglophones. The consistently high proportion of complaints from Franco-

phones confirms, as we showed in our 1994 study on service to the public, that federal services in French to minority communities are less than fully satisfactory.

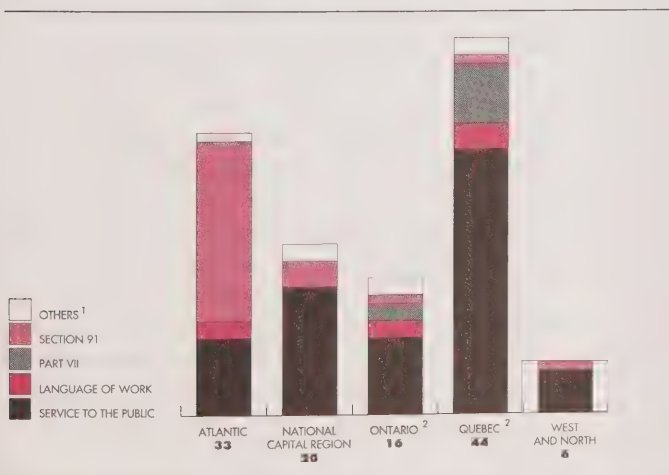
Figures III.4 and III.5 provide a breakdown of Anglophone and Francophone complainants by region of residence and main subject of complaint. The following points are noteworthy:

- 82.4% of French-speaking complainants live outside Quebec, while Quebecers account for 37% of English-speaking complainants (N.B.: This percentage is lower than usual because of the situation in Atlantic Canada described above)
- 66.3% of Francophones complained about their inability to receive federal services in their preferred language in all regions of the country (this proportion was 58% for Anglophones)
- 11.9% of Francophone complainants were concerned about language of work in regions designated bilingual in Ontario, Quebec and New Brunswick and 22.7% of Anglophone complainants questioned the language requirements of eight different positions in eastern and central Canada.

SECTION 91

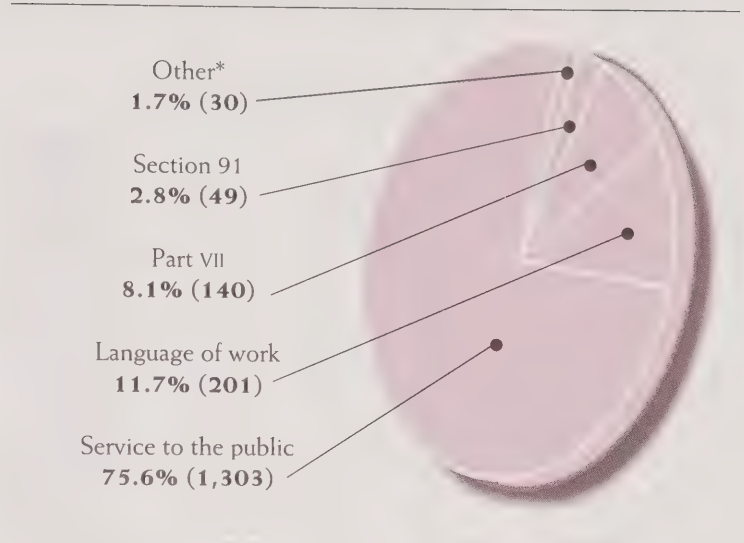
Section 91 of the Act was designed to ensure that managers objectively determine the language requirements of the positions they staff. In 1996 we investigated 38 complaints on this subject (compared to 26 last year). As noted above, most of these were filed by English-speaking Canadians.

Figure III.4
Anglophones who have lodged admissible complaints, by region of residence and subject, 1996



1 Other: Complaints on equitable participation, administration of justice, proceedings of Parliament and responsibilities and duties of Treasury Board
2 Excluding the National Capital Region.

Figure III.3
Distribution of complaints lodged (1,723), 1996



* These complaints concern equitable participation (18), proceedings of Parliament (1), administration of justice (8) and responsibilities and duties of Treasury Board (3).

Fourteen complaints concerned positions at Air Canada's calling centre in St. John, New Brunswick; they are discussed on page 38.

In 26 of the 28 cases that had been resolved at year's end we concluded that the language requirements of the positions in question had in fact been objectively determined by management.

Figure III.5
Francophones who have lodged admissible complaints, by region of residence and subject, 1996

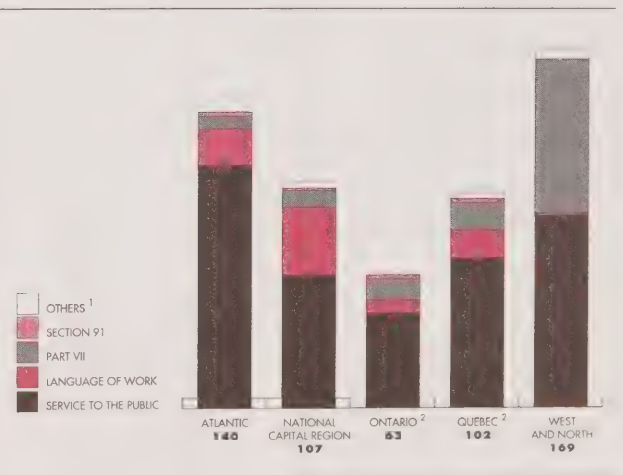


Table III.3
Institutions with more than 10 admissible complaints, 1996

DEPARTMENTS/ INSTITUTIONS	C O M P L A I N T S			TOTAL
	Founded	Un- founded	Under investi- gation	
Agriculture and Agri-Food Canada	6	0	5	11
Air Canada	102	13	48	163
Atlantic Canada Opportunities Agency	7	1	12	20
Business Development Bank of Canada	0	0	11	11
Canada Post Corporation	58	5	38	101
Canadian Broadcasting Corporation	8	0	97	105
Canadian Heritage	56	3	26	85
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission	2	12	11	25
Citizenship and Immigration	8	2	2	12
Correctional Service Canada	26	6	7	39
Foreign Affairs and International Trade	10	2	5	17
Health Canada	34	3	13	50
Human Resources Development Canada	106	11	83	200
Industry Canada	9	1	4	14
Marine Atlantic	6	1	7	14
National Defence	23	1	23	47
National Revenue	28	17	37	82
Public Service Commission	4	0	7	11
Public Works and Government Services	25	0	23	48
Royal Canadian Mounted Police	12	2	11	25
Statistics Canada	29	1	0	30
Transport Canada	22	3	40	65
Treasury Board	7	0	8	15
Via Rail	0	0	24	24

b) SERVICE TO THE PUBLIC

Complaints about problems experienced by members of the public in communicating with federal institutions and receiving services from them in the official language of their choice made up 73.7% of admissible complaints in 1996. There was an increase from 964 in 1995 to 1,011 this year.

Complaints are divided among five regions on the basis of origin of infractions. Institutions subject to the Official Languages Act were the object of 290 complaints from Atlantic Canada, 86 from Quebec, 178 from the National Capital Region (including 12 from abroad), 245 from Ontario and 212 from the four western provinces and the territories.

As Figure III.6 shows, the complaints received in 1996 can be grouped into five major categories: written communications (191), services to the travelling public (177), telephone communications (160), communications in the media (155), and communications in person (143). Together, these categories total 826 cases and account for 81.7% of the 1,011 complaints about service to the public; the other three categories account for 185 cases.

Federal institutions, which are coping with staff and budget reductions, must find new ways of serving their clients. Sometimes they use makeshift methods, such as handwritten unilingual signs, which accounted for a large proportion of the 80 complaints about visual communications compared to 1995's 69. In addition, institutions increasingly resort to third parties acting on their behalf; 28 complaints in 1996 fell into this category compared to 21 in 1995. Federal institutions are making increasing use of automated systems to serve the public and they sometimes adopt new technologies without taking into account their impact on the language rights of the public. We received 49 complaints about this during the year compared to only eight last year. Most of these complaints had to do with the poor quality of French in job offers prepared for the National Employment Services System. Others arose from the absence of French at sites of federal institutions on the Internet or from technical problems such as the absence of diacritical signs or accents on French characters. These issues were examined in greater depth in our special study, "Use of the Internet by Twenty Federal Institutions", which is discussed on page 53.

Complaints from the travelling public increased by 24.6%, from 142 in 1995 to 177 in 1996.

SYSTEMIC PROBLEMS REFERRED TO THE FEDERAL COURT

This year the Commissioner took the initiative of attacking certain systemic problems by filing court remedy applications on behalf of six complainants in the Federal Court. The purpose of two of them is to obtain acknowledgement of the primacy of the Act over collective agreements in which seniority clauses prevent Air Canada (according to its representatives) from assigning its bilingual personnel in accordance with the needs of customers at airports where there is significant demand, specifically Halifax and Toronto. Other applications were made for the purpose of clarifying the legal relationship that exists between Air Canada and its five regional carriers and interpreting the applicable provisions of the Act. An application was filed at the end of the year to gain recognition for the language rights of the families of members of the Canadian Forces. We carried on with the court remedy action filed against Via Rail in 1991 over the lack of service in French on trains operating in the Montreal-Ottawa-Toronto triangle. (See page 42 for more detail.)

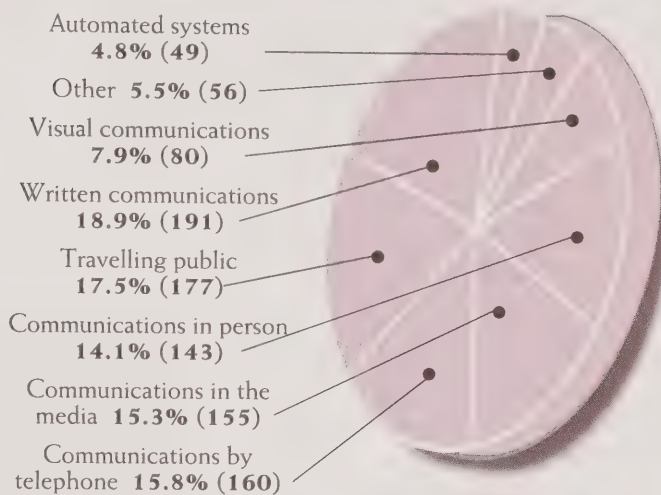
FOLLOW-UP ON THE POINTS OF SERVICE STUDY

This year the Commissioner began a follow-up on his study, published in February 1995, of federal offices designated to provide service in both official languages. See pages 55-56 for a report on the first phase of this follow-up.

In the same vein, in June 1996 the President of the Treasury Board, Marcel Massé, tabled before the Standing Joint Committee on Official Languages the results of the analysis of action plans requested from federal institutions by his predecessor, Art Eggleton, in response to the Commissioner's recommendations. According to the Treasury Board Secretariat the situation is neither ideal nor entirely stable, despite the claims of the institutions. These will have to continue to report on offices where improvements to service in the minority official language are required, in addition to maintaining the level of service they already claim to provide under the official languages regulations. TBS has prepared a questionnaire and distributed it to all federal institutions to assist them in measuring their clients' satisfaction with active offer and the provision of service in the official language of their choice. TBS officers also continued their campaign, which began last year, to increase the level of awareness of managers and employees.

We received complaints from official language minority associations about the lack of information concerning offices designated to provide service in both official languages. The list published in the minority press in June 1994 by Treasury

Figure III.6
Service to the public: Admissible complaints (1,011), 1996



Board became obsolete after the reorganization of the government administration. Treasury Board said that it planned to post a new list on the Internet, send it to the minority associations and use the blue pages of local telephone directories. The Commissioner believes, however, that these measures in themselves would not be sufficient to communicate with all of the targeted public. He asked that the list also be published in the form of inserts in the minority press in 1997 and Treasury Board agreed to do so.

The Commissioner was pleased with Treasury Board's initiative in distributing a leaflet with the payments made by the federal government in various forms to some 4.5 million Canadians (family allowances, GST refunds, public servants' paycheques, etc.), reminding them, among other things, of the government's commitment to providing Canadians with quality service in the official language of their choice. This was an efficient way of indicating once again to the public and to federal employees the importance of the Act in terms of services provided to and communications with the public.

This year the Department of Justice published a manual for its civil litigators on the requirements of the Act as they apply to federal courts. This publication deals with the language rights of parties to proceedings and the language obligations, as federal institutions, of the Department of Justice, federal courts and the federal administration itself.

CASE STUDIES

An unacceptable situation in downtown Moncton

A French-speaking client complained about the absence of service in French at the Air Canada office in Moncton, New Brunswick. When he requested service in French he was told that it was available at the airport. Surprised and angry, the complainant left the office without getting what he had asked for.

We received seven complaints this year about this service point. Our investigation showed that the only bilingual employee at this office had left her position. However, Air Canada informed the Commissioner that another bilingual agent would be assigned there. Meanwhile, the Corporation agreed to put in place an administrative procedure whereby the unilingual employee would offer to put French-speaking clients in telephone contact with a bilingual agent at the airport or with one of the Air Canada call centres. Such a situation in a location that has a large French-speaking community is hard to understand, especially since at the end of 1996 it had still not been rectified.

Between Scylla and Charybdis

An English-speaking resident of the Quebec side of the National Capital Region who was unable to obtain telephone service in English from an office of the Department of Human Resources Development in Gatineau called upon the Office of the Commissioner.

The complainant had dialled the telephone number published under the English heading in the blue pages of the telephone directory for the Human Resources Centre in Gatineau. Although the recorded message was bilingual the employee who answered had difficulty speaking English and suggested a 1-800 number where the complainant could obtain service in English. At that number the complainant's call was redirected to the first number she had dialled and there she was given a second 1-800 number. In answer to her call a third 1-800 number was suggested, which could not be reached from where she was calling. The exasperated complainant called the head office of the Department and was given a number providing access to a recorded message that explained how to use the telephone directory of her region to find the right number. As might be expected, this led her back to the number she had dialled in the first place. The complainant called this number again and was finally able to speak to a clerk who understood English, although

she provided replies in French. The complainant succeeded in obtaining another number from the employee, where she was finally served in English. Such a situation is certainly not likely to encourage members of the public to request service in their language.

Our investigation showed that the number for service in French had been published by mistake in the English section of the blue pages of the telephone directory. As a corrective measure the Department agreed henceforth to provide service in both official languages at the published number.

Although clauses requiring that services be provided in both official languages are included in agreements with third parties compliance with them too often poses problems.

Good will solves the problem

A complainant went to the Investigations Directorate of the Canadian Human Rights Commission in Ottawa to file a complaint. Although she spoke to the receptionist in French the latter made her an appointment with a unilingual English officer. When the complainant objected the employee said that the wait would be longer to meet with a bilingual investigator. She also said that the usual language of federal government business was English.

Following our investigation the director of the unit in question met with his staff to discuss the incident and the measures to be taken to prevent a recurrence of such a situation. He gave each employee a copy of the Commission's official languages policy and the Commission's Secretary General sent the complainant a letter in which the Commission apologized and explained the measures it had taken.

Repayment of student loans and respect for language rights

As we noted, federal institutions are making increasing use of third parties to provide certain services.

We conducted several investigations of the Department of Human Resources Development in relation to a financial institution retained to administer student loans and to agencies charged with obtaining repayment of loans made under the Canada Student Loans program. The following examples indicate that all is not perfect with this new way of proceeding.

A New Brunswick resident said that she had received a letter and student loan consolidation form in English from a branch of the Royal Bank of Canada in Halifax although her language preference was on file at her bank branch. The

complainant's intervention seems to have borne fruit since later correspondence from the bank was sent to her in French. However, the quality of the language left something to be desired and this led to another complaint. The investigation is continuing.

In another case a French-speaking borrower, also in New Brunswick, received calls about his loan from three officers of a Toronto collection agency. Although he had asked to speak in French he had to do business in English every time because the officers were unable to serve him in his own language. Results of this investigation are pending.

A third case was resolved more satisfactorily. The monthly statement form prepared by a collection agency in accordance with criteria established by the Department contained several errors in French. The Department had the form corrected and replaced. It also wrote to the president of the collection agency to remind him of the importance that the Department attaches to the provision of service in both official languages. The Department also required that all collection agencies acting on its behalf send it the letters and forms they use and documents containing errors were returned for correction.

RETURNING TO CANADA

In the course of the year 15 travellers informed us of experiences at customs which indicate that service in French is sometimes lacking when residents return to Canada.

In one case the complainant said that on his return to Canada through Toronto International Airport he had to answer the customs officer's questions in English because there was neither an active offer of nor service in French. Although the circumstances of the complaint seemed clear and unexceptional what followed resembled a game of musical chairs. When we investigated Revenue Canada representatives informed us that they needed more information. We contacted the complainant, who told us which counter position he had passed through and gave a description of the officer. The Department asked for further information. It turned out that the complainant had gone through customs during a shift change, which means that for a while the officers take the positions that are available until their designated places become free. The Department asked us to provide the name of the complainant so as to be able to locate his declaration and identify the customs officer who had served him. Since the complainant authorized us to reveal his identity the Department was able to identify the customs officer in question and remind him of his language obligations.

AN ALMOST UNUSABLE TELEPHONE LIST

We received four complaints about the Government of Canada listings in the Winnipeg, Manitoba, telephone directory. Three people complained about the poor quality of the French in the listings and a fourth person about the fact that federal institutions are listed in the French section in alphabetical order of their English name.

The Department in question, Public Works and Government Services, agreed to take the necessary measures to ensure that such problems do not arise again. Meanwhile, French-speaking members of the public in the Winnipeg region had to make do with an imperfect document in their language in order to contact federal institutions. In addition, the Department undertook to review the situation in all regions of the country because the Winnipeg directory, unfortunately, was not an exception.

UNDUE HEARING DELAYS FOR FRANCOPHONES

We received two complaints from Francophone unemployment insurance recipients in Alberta and British Columbia about delays in hearing appeals by a board of referees reporting to the Department of Human Resources Development. In both cases the complainants, whose benefits had been interrupted, had been informed that the waiting period for hearing appeals in French in those provinces was longer than that for hearing appeals in English.

Among the factors in question we noted the inadequate number of bilingual members sitting on boards in western Canada. Following our investigation the two regional directors concerned informed their superiors in Ottawa that it was necessary to appoint more bilingual board members in Alberta and British Columbia.

We learned that in the past the Department of Human Resources Development had been hesitant to appoint more French-speaking referees in the western provinces for fear that they would not have enough to do. We object to any policy implying that a person who speaks English can be served properly only by an Anglophone and a French-speaking person must be heard by a Francophone. We believe that the bilingual members of a board of referees, whether English-speaking or French-speaking, should be able to hear appeals in either official language.

c) LANGUAGE OF WORK

"Language of work" refers to the right of federal employees to work in the official language of their choice in the National Capital Region and in regions designated as bilingual under the provisions of the Official Languages Act. This right can be exercised in New Brunswick and certain regions of Quebec and in the northern and eastern parts of Ontario. Respect for employees' language of work in the designated regions takes different forms: a commitment by senior management, the number of bilingual positions and incumbents, the language of training and work instruments. The more these conditions exist in the work environment the more employees can exercise their language of work rights.

OVERVIEW

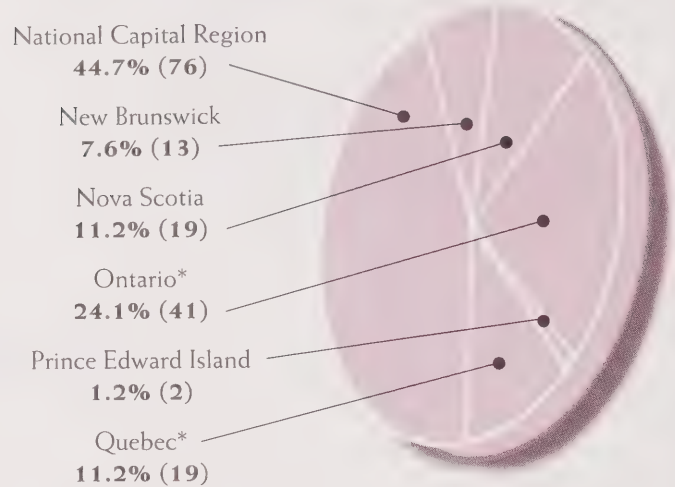
In 1996 the Commissioner received 170 complaints about language of work, an appreciable drop from the 216 complaints last year. Health Canada and National Defence together were the subject of 31 fewer complaints this year.

There were complaints involving 30 federal institutions in 1996. In the vast majority (90%) of cases the complaints had to do with situations in which employees were unable to fully exercise their right to work in French. Some examples: the unavailability of central and personal services, the lack of work instruments or training in the employee's language and the unilingualism of internal communications. Of the 23 complaints against Health Canada, which, with National Defence, heads the list of institutions most frequently cited, 18 involved unilingual work documents such as memoranda (both printed and electronic) and other written material.

While the number of complaints on these grounds declined last year the unilingualism of work instruments was the problem most often cited by complainants this year — 32 complaints against 11 institutions. Our investigation of language of work in the National Capital Region conducted in 1994-95 had pointed out this important deficiency. Incidentally, our study on the use of the Internet by federal institutions contains practical solutions to the technical problems involving the quality of communications relayed by this increasingly common technology (see page 53). We hope in this way to assist federal institutions to meet their language rights obligations more effectively.

Internal communications, written or oral, accounted for more than a third of the complaints received. They constituted the most common reason for complaints in the bilingual regions considered in this report. Complaints were

Figure III.7
Language of work: Admissible complaints (170), by region, 1996



* Excluding the National Capital Region.

made about poorly written communications, unilingual telephone messages and the widespread sending of written memoranda in one language only.

Frequent reasons for complaints included central and personal services (e.g., deliberations and decision of an adjudicator in English only for a grievance written in French and submitted to adjudication in Montreal), training and development (e.g., a retirement preparation session available in French only in Montreal) and informatics services (e.g., training provided in only one language, or in both but with unilingual instructions on screen).

Other factors that made the work environment inimical to the exercise of employees' language rights were the poor quality of written communications in a given language, more often French, briefings that were entirely or mainly unilingual, the difficulty in informatics of obtaining characters with accents for French, an electronic mail system that was more difficult for Francophones to access than it was for Anglophones. All these are examples of situations likely to discourage minority language employees from exercising their language of work rights. We expect federal institutions to show more sensitivity, imagination and leadership in this regard.

The National Capital Region, with its concentration of federal employees, still accounts for most of the complaints in this category. Seventy-six (44.7%) came from the NCR. This was a major improvement, however, compared to years past: 68.5% in 1995 and nearly 75% the previous year. We would like to think that our 1994-95 study and the recommendations in it contributed to this drop and that the trend will continue.

Outside the NCR the Ontario region accounted for 41 complaints, nearly double those of the previous year. The 23 complaints (13.5%) against National Defence contributed to this increase. They involved the unilingualism of written or oral communications at the Royal Military College in Kingston. Quebec contributed 19 complaints, almost equally divided between English-speaking employees, ten, and French-speaking employees, nine. In Quebec Canada Post was the subject of nine complaints for a variety of reasons.

Nova Scotia was the source of 19 complaints, including 12 against Canadian Heritage. These had to do with situations where the right to work in French was not respected. It should be noted that Nova Scotia is not a region designated bilingual for language of work purposes; however, a considerable number of offices there serve federal employees in New Brunswick and thus have language of work obligations. These obligations should be more clearly explained or brought to the attention of the managers concerned. In our opinion the responsibility for this rests primarily on the Treasury Board Secretariat. Thirteen investigations revealed as many problems with language of work in New Brunswick.

EXAMPLES OF COMPLAINTS

Some of our investigations are particularly instructive.

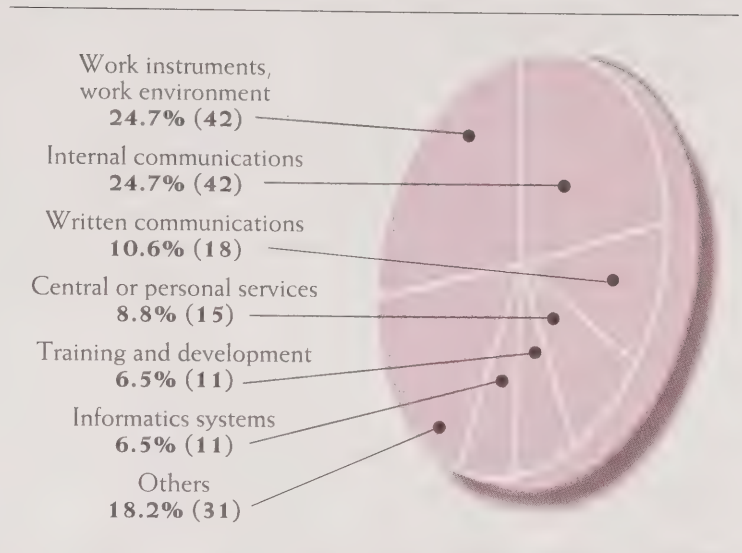
- Example A. – Mr. X, whose official language is English, filled a bilingual term position in Health Canada. He met the language requirements of the position. At the expiration of his contract, however, unlike 22 of his colleagues he was not recalled. The Department alleged that in an examination Mr. X did not show sufficient knowledge, qualifications and personal skills for his services to be retained.

Mr. X complained that Health Canada did not respect his language rights, specifically with regard to the writing of documents and the provision of work instruments and training in his preferred language. In addition, he alleged that the Department did not create a work environment conducive to the use of English. He claimed that this situation had a significant negative impact on his performance in the examination. Our investigation concluded that his complaints were justified.

The complainant then asked the Federal Court to issue an order to make amends for the treatment he received. The Court responded to this request by ordering the Department to pay Mr. X \$3,000 and send him a letter of apology to be posted in the Department.

Figure III.8

Language of work: Admissible complaints (170), by reason, 1996



- Example B. – Another employee, French-speaking, complained among other things that his employer, Environment Canada, did not respect his right to work, be supervised and receive his performance appraisals in French. In addition, the employee criticized his supervisor for not acknowledging that the work environment must foster an atmosphere conducive to the exercise of employees' language rights. He also claimed that in addition to their regular work French-speaking employees were asked to translate and revise documents written in English, something not required of their English-speaking colleagues.

Our investigation found the complaints justified. In addition to making recommendations to rectify these problems we supported the complainant's request for apologies from the Department for his supervisor's attitude.

As we went to press the Department had agreed to implement our recommendations, except the one concerning apologies to the complainant. We maintain our position on this.

- Example C. – Employees of the CBC in Ontario and New Brunswick complained of having received a 164-page document entitled "Collective Agreement Between Canadian Broadcasting Corporation and Canadian Media Guild" from their employer in English only. An eight-page summary constituted the French version. French-speaking employees were deprived of their right to obtain a complete version

in their language of a union agreement on which they were to vote.

We found in favour of the complainants and recommended that the CBC provide its French-speaking employees with a complete French version of the draft collective agreement. Despite the Corporation's efforts to make the French version of the document available as quickly as possible it was impossible for it to be ready in time for the vote. The CBC has assured us that in future it will take the measures necessary to ensure that such documents are available simultaneously in both official languages.

- Example D. – During the year Public Works and Government Services held an Aboriginal Career Symposium for other federal institutions at the Conference Centre in Ottawa. The event was organized jointly with Indian Affairs and Northern Development. The invitations and the documentation given to participants were in English and the session was held only in that language.

Our investigation showed that, as host, the Department had failed in its language of work responsibilities. The Department acknowledged its error. We also informed Indian Affairs and Northern Development of the language obligations involved when organizing such events.

THE TREASURY BOARD SECRETARIAT AND PROGRAM MANAGEMENT

This part of the report is concerned with the capacity of institutions to meet their language of work obligations, particularly the structures put in place to meet their responsibilities. Several factors contribute to this capacity: the number of bilingual positions, their language profiles, the language skills of the incumbents, the follow-up on measures to correct problems and the results of audits and studies on the subject.

In its annual report on the official languages TBS reports on the capacity of the Public Service to provide personal and central services (an 8% increase in the number of incumbents who meet the language requirements of their positions), the potential quality of the provision of internal services in both languages (a 26% increase in the number of bilingual positions that require a superior knowledge of the second language), the supervision of employees in the official language of their choice (a 7% reduction in this type of position but an increase in the language qualification of incumbents, which rose from 86% to 90%). Taken together, these findings lead us to conclude that in terms of performance the structure put in place should produce positive results without, however, in itself being the guarantee of this.

The policy providing that senior managers must have reached the superior level in speaking their second language by March 31, 1998, is a subject of major concern. As of March 31, 1996, only 59% of the incumbents of such positions had reached the required level. Considering the important role played by senior managers in terms of leadership, commitment and example this situation is a cause for concern, particularly as it relates to the creation of a work environment conducive to the effective use of both languages. We note Treasury Board's decision in this regard — a request that federal institutions report to it next year on the language training plans for members of senior management who still do not meet the language profiles required for 1998. In a letter to the Cabinet the President of the Treasury Board stated that he expected that the provisions of the current policy would be maintained, including the 1998 deadline.

Last year we recommended that TBS prepare a separate report in 1996 on the follow-up measures taken by federal institutions on each recommendation resulting from our 1994-95 study of language of work in the National Capital Region. The main problems dealt with in the study were the use of both official languages in the work environment, particularly at meetings, the language capacity of managers, training in French and regularly and widely used automated systems and their documentation in French. TBS responded that at an initial stage it had asked the institutions to report to it on follow-up measures taken on our recommendations. In his annual report for the current year the President of the Treasury Board stated that the second stage would consist of ensuring that the measures taken did indeed produce the expected results. This is what Treasury Board will be doing in the coming months by intensifying its supervision and auditing initiatives. We hold to our last year's recommendation that Treasury Board make the results of these efforts public in a separate report.

The Treasury Board Secretariat conducted audits and studies on various aspects of language of work rights. In New Brunswick it examined the effectiveness of measures taken to make the work environment conducive to the use of both official languages and it provided employees with information about their language rights and obligations and measured their degree of satisfaction with the respect shown for their rights. According to TBS the preliminary results show (among other things) that two-thirds of the respondents had been informed of their rights and responsibilities. More English-speaking employees expressed satisfaction with the opportunity to work in their own language than did their French-speaking colleagues (93% compared to 79%). In the National Capital Region, Montreal and northern and eastern Ontario TBS asked about the availability of technological systems and software in both official languages but the results are not yet available. We will continue to monitor developments in these areas.

d) EQUITABLE PARTICIPATION

INTRODUCTION

The years since 1993 have been a period of extensive changes in all federal institutions. In our 1995 Annual Report we noted that even the information system used by Treasury Board to keep track of the make-up of the federal workforce was being modified and as a result we had to wait until this year to do a thorough analysis of the changes that have taken place over the past three years.

The impact of the downsizing, restructuring, devolution and privatization that have affected the federal administration during these years will be the topic of a number of studies in the months and years to come. This year we begin by comparing the participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal departments in the years 1993 and 1996. The impact of change on Crown corporations has been of similar magnitude; in their case, using the latest data available, we compare the years 1992 and 1995.

Part VI of the Official Languages Act expresses the federal government's commitment to ensuring that Canadians of both official language communities have equal opportunities to obtain employment and advancement in federal institutions and that the federal workforce will therefore *tend* to reflect the presence of both official language communities.

Table III.4
Language majority and minority population by region

REGION	Canada	West and North	Ontario*	National Capital Region	Quebec*	Atlantic
Anglophones	73.4%	97.8%	94.0%	63.7%	13.2%	87.5%
Francophones	25.2%	2.2%	4.1%	33.2%	85.9%	12.5%

* Excluding the National Capital Region.

Source: 1991 Statistics Canada census data.


OVERVIEW

Table III.4 provides national and regional census data. Table III.5 presents an overview of participation figures for all institutions subject to the Official Languages Act. This table includes statistics from departments, Crown corporations, the RCMP and the regular Canadian Forces. It shows that over the three-year period the total federal workforce shrank by some 67,000 employees.

That figure is, however, somewhat misleading in that from 1994 on the Department of National Defence ceased to count the Reserve (some 40,000 positions in 1993) as part of its population. The total figure also includes the workforces of several private sector corporations, formerly Crown corporations and still subject to the Act but no longer on the federal payroll.


Of the 67,000 employees in question 50,362 (75.2%) were Anglophones and 15,372 (22.9%) Francophones. These figures are close to the percentages of both groups in the Canadian population. Anglophones appear to have left the Public Service in greater proportion than did Francophones.

Table III.5
Participation in all organizations subject to the Official Languages Act

		1993		1996		Difference	%
TOTAL		486,045		419,054		-66,991	
Anglophones		351,619	72.3%	301,257	71.9%	-50,362	75.2
Francophones		129,486	26.6%	114,114	27.2%	-15,372	22.9
Not known		4,940	1.0%	3,683	0.9%	-1,257	1.9

Sources: Official Languages Information System (OLIS); Position and Classification Information System (PCIS), Treasury Board, 1993, 1996; Official Languages Information System II (OLIS II), Treasury Board, 1992, 1995.

Table III.6
Participation in the Public Service by region

	1993		1996		Difference
CANADA					
TOTAL	220,403		200,647		-19,756
Anglophones	158,616	72.0%	142,406	71.0%	-16,210
Francophones	61,787	28.0%	58,116	29.0%	-3,671
Not known			125	0.1%	+125
WEST AND NORTH					
TOTAL	52,890		47,484		-5,406
Anglophones	51,713	97.8%	46,430	97.8%	-5,283
Francophones	1,177	2.2%	1,022	2.2%	-155
Not known			32	0.1%	+32
ONTARIO*					
TOTAL	37,456		33,598		-3,858
Anglophones	35,633	95.1%	31,923	95.0%	-3,710
Francophones	1,823	4.9%	1,644	4.9%	-179
Not known			31	0.1%	+31
NATIONAL CAPITAL REGION					
TOTAL	70,968		64,470		-6,498
Anglophones	43,630	61.5%	39,450	61.2%	-4,180
Francophones	27,338	38.5%	24,972	38.7%	-2,366
Not known			48	0.1%	+48
QUEBEC*					
TOTAL	29,709		28,708		-1,001
Anglophones	1,554	5.2%	1,555	5.4%	+1
Francophones	28,155	94.8%	27,144	94.6%	-1,011
Not known			9	0.0%	+9
ATLANTIC					
TOTAL	28,336		25,038		-3,298
Anglophones	25,312	89.3%	22,083	88.2%	-3,229
Francophones	3,024	10.7%	2,950	11.8%	-74
Not known			5	0.0%	+5
OUTSIDE CANADA					
TOTAL	1,044		1,117		+73
Anglophones	774	74.1%	831	74.3%	+57
Francophones	270	25.9%	286	25.6%	+16
INCOMPLETE RECORDS					
			232		+232
Anglophones			134	57.8%	+134
Francophones			98	42.2%	+98

* Excluding the National Capital Region

Sources: OLIS, 1993; PCIS, 1996

In Crown corporations and other agencies Anglophones and Francophones left in the same proportion as their representation in the work force. In its annual report on official languages for the 1995-96 fiscal year Treasury Board points out that many more Anglophone public servants were of an age to take advantage of the early retirement incentives offered by the government as it sought to achieve its downsizing targets. This is understandable since at the time that these individuals were recruited into the Public Service Francophone participation was disproportionately low. In the 1989 Annual Report of the Commissioner of Official Languages a difference in average age between the two language groups was noted, Francophones being appreciably younger than Anglophones.

PARTICIPATION IN THE PUBLIC SERVICE OF CANADA

a) By region

Reductions in regional workforces also appear to have been managed in an equitable manner (see Table III.6).

In the four Atlantic provinces the workforce saw a reduction of 3,298 employees, of whom only 74 were Francophone. Most of the Francophone public servants in the region are in a single province, New Brunswick, which for some reason suffered proportionally fewer cuts than the other three provinces. In addition, the overall explanation that many more Anglophones were in a position to take early retirement is especially relevant to the Atlantic region where it is only in recent years that participation by Francophones in the federal Public Service has risen anywhere even close to their presence in the population.

The problem we have raised in successive Annual Reports for many years — the low participation rate of Anglophones in the Public Service in Quebec — has changed hardly at all despite the fact that all the positions cut in that province happened to be occupied by Francophones. A study entitled "Anglophone Participation in the Quebec Federal Public Service: Internal or External Barriers" has been undertaken by a joint Treasury Board Secretariat and Public Service Commission working group formed to address this issue. This shows promise of at last giving this long-standing problem the attention it deserves; we await the results of the study with great interest.


b) By occupational category

Table III.7 shows a reduction of 783 management employees, of whom 140 (17.9%) were Francophone. This had the effect of bringing participation in the Management category, where Anglophones have consistently dominated, closer than it has ever been to the proportions of English- and French-speaking Canadians in the population as a whole. This trend is replicated in the Scientific and Professional category where the Francophone presence, previously 22.6%, rose to 24.1%.

The Administrative and Foreign Service category has grown by 1,011 employees over the three-year period. However, 360 Anglophones left the category, which led to a small increase in Francophone participation to 31.6%.

Francophone participation in the Technical category tended to be low in the past (21.5% in 1993) so a slightly lower rate of reductions of Francophone-occupied positions in that category has redressed the balance of participation slightly, bringing it up half a percentage point to a round 22% in 1996.

Table III.7
Participation in the Public Service by occupational category

	1993		1996		Difference
MANAGEMENT					
TOTAL	3,635		2,852		-783
Anglophones	2,801	77.1%	2,158	75.7%	-643
Francophones	834	22.9%	694	24.3%	-140
SCIENTIFIC AND PROFESSIONAL					
TOTAL	24,673		23,810		-871
Anglophones	19,109	78.1%	18,056	75.8%	-1,053
Francophones	5,564	22.6%	5,746	24.1%	+182
Not known	—	—	8	—	+8
ADMINISTRATIVE AND FOREIGN SERVICE					
TOTAL	66,693		67,704		+1,011
Anglophones	46,654	70.0%	46,294	68.4%	-360
Francophones	20,039	30.0%	21,384	31.6%	+1,345
Not known	—	—	26	—	+26
TECHNICAL					
TOTAL	26,643		23,612		-3,031
Anglophones	20,903	78.5%	18,370	77.8%	-2,533
Francophones	5,740	21.5%	5,206	22.0%	-534
Not known			36	0.2%	+36
ADMINISTRATIVE SUPPORT					
TOTAL	64,151		55,011		-9,140
Anglophones	42,770	66.7%	36,282	66.0%	-6,488
Francophones	21,381	33.3%	18,696	34.0%	-2,685
Not known			33	—	+33
OPERATIONAL					
TOTAL	34,608		27,624		-6,984
Anglophones	26,379	76.2%	21,224	76.8%	-5,155
Francophones	8,229	23.8%	6,379	23.1%	-1,850
Not known			21	0.1%	+21

Sources: OLIS, 1993; PCIS, 1996.

In the Administrative Support category, however, where Anglophone participation has always been low, the historical imbalance became slightly more pronounced as the number of positions occupied by Francophones grew to 34% of the total.

PARTICIPATION IN THE PUBLIC SERVICE OVER THE YEARS

In order to have a clearer idea of general trends it is necessary to look at participation figures over an extended period of time. Since figures for Crown corporations and other organizations have been available for only a short period of time our analysis is limited to institutions within the Public Service.

Figures show that participation rates in the Public Service have not changed drastically over the past 15 years. In 1981 Anglophones formed 72.8% of the work force and Francophones 27.2%. Ten years ago the numbers were 72% and 28%. Therefore, this year's rates of 71% English-speaking and 29% French-speaking employees demonstrate a slight movement but are still close to their representation (73.4% and 25.2%) in the national population.

To get a sense of what lies ahead we looked at participation rates of employees by age group. We note that 17.2% of the public service workforce is 50 years of age or more and that 77.1% of this group is Anglophone. Consequently, we can foresee that Anglophone participation will continue to decline slightly for some time. However, this trend will be reversed when the next group of employees, those 40 to 49 years of age, starts to leave the Public Service since the representation of Francophones within this group is higher than it is in the general population.

PARTICIPATION IN CROWN CORPORATIONS AND OTHER ORGANIZATIONS*

a) By region

Overall, institutions included in this group saw their workforce numbers fall by 47,000 and participation of both language groups has remained the same over the three-year period.

As Table III.8 shows, participation rates in the West, North, Ontario and the Atlantic provinces have barely changed in three years. The National Capital Region experienced a reduction of 6,583 employees, of whom 81.3% were Anglophone. This had the effect of bringing Anglo-

phone participation, previously just above, to just below the presence of Anglophones in the region. In Quebec, where, in contrast to the federal Public Service, Anglophone participation in Crown corporations and other institutions had been, at 13.7%, close to the 13.2% figure they represent in the population; it increased to 17.9%.

b) By occupational category

Crown corporations, institutions for which Treasury Board is not the employer and uniformed members of the RCMP and the regular Canadian Forces are all subject to the Official Languages Act but none falls under the Public Service Employment Act. One result of this is that many of these institutions have developed their own personnel systems, occupational categories, etc. This circumstance, in combination with the multiple changes that have taken place over the last few years, has made it virtually impossible to obtain comparison data of the kind we have analysed for departments in the preceding paragraphs. The fact that the overall national breakdown of Anglophones and Francophones for these organizations almost exactly matches their presence in the population gives us reason to believe that had comparable statistics by occupational category been available they would have confirmed the impression of a balanced situation.

CHANGES IN KEY DEPARTMENTS, CROWN CORPORATIONS AND OTHER ORGANIZATIONS

The Official Languages Act recognizes the fact that certain federal institutions will vary considerably in the extent to which they reflect the presence of the two official language communities in the population, given their different mandates, publics served and locations. An example frequently cited is that of the Department of Fisheries and Oceans, which has many more employees on the Atlantic and Pacific coasts than it has elsewhere in Canada. Francophone participation is therefore lower in percentage than the national figure and, at 18.4% in 1996, is probably a fair reflection of that Department's unique mandate, clientele and location.

We have endeavoured to produce similar comparisons for other major departments, Crown corporations and various federal institutions. Of necessity, these must be interpreted with some caution since the extent of the changes to some departments has been enormous. It is impossible to compare actual numbers for 1993 and 1996 in, for example, Industry Canada. The changes to the Department of Canadian Heritage involve parts of the former Secretary of State's Department, Environment Canada and Health and Welfare and in these cases even a comparison of percentages is impossible.

* Includes federal institutions for which Treasury Board is not the employer, the RCMP and the Canadian Forces.

Table III.8
Participation in the Crown corporations and other organizations¹ by region



	1992		1995		Difference
CANADA					
TOTAL	265,642		218,407		-47,235
Anglophones	193,003	72.7%	158,851	72.7%	-34,152
Francophones	67,699	25.5%	55,998	25.6%	-11,701
Not known	4,940	1.8%	3,558	1.6%	-1,382
WEST AND NORTH					
TOTAL	75,406		64,597		-10,809
Anglophones	68,516	90.9%	59,226	91.7%	-9,290
Francophones	4,547	6.0%	3,785	5.9%	-762
Not known	2,343	3.1%	1,586	2.5%	-757
ONTARIO²					
TOTAL	63,178		53,953		-9,225
Anglophones	57,236	90.6%	48,958	90.7%	-8,278
Francophones	4,453	7.0%	3,900	7.2%	-553
Not known	1,489	2.4%	1,095	2.0%	-394
NATIONAL CAPITAL REGION					
TOTAL	31,311		24,728		-6,583
Anglophones	20,819	66.5%	15,470	62.6%	-5,349
Francophones	10,466	33.4%	9,220	37.3%	-1,246
Not known	26	0.1%	38	0.2%	+12
QUEBEC²					
TOTAL	48,944		43,151		-5,793
Anglophones	6,728	13.7%	7,744	17.9%	+1,016
Francophones	41,504	84.8%	34,790	80.6%	-6,714
Not known	712	1.5%	617	1.4%	-95
ATLANTIC					
TOTAL	40,914		30,472		-10,442
Anglophones	35,546	86.9%	26,294	86.3%	-9,252
Francophones	5,012	12.3%	3,956	13.0%	-1,056
Not known	356	0.8%	222	0.7%	-134
OUTSIDE CANADA					
TOTAL	5,888		1,506		-4,382
Anglophones	4,158	70.6%	1,159	77.0%	-2,999
Francophones	1,716	29.1%	347	23.0%	-1,369
Not known	14	0.2%			-14

Tables III.9, III.10 and III.11 nevertheless give some idea of the impact of restructuring and downsizing on selected major departments and Crown corporations.

In general, it will be seen that those departments that had significant participation imbalances in 1993 tend to have similar imbalances in 1996. Parks Canada is no longer part of the Department of the Environment and the workforce that remains in Environment Canada is closer to language equilibrium. The Translation Bureau, formerly part of the Secretary of State's Department and heavily populated by Francophones, is now Translation Services in Public Works and Government Services Canada and the impact on that institution's participation is significant. Overall, during the three-year period nine departments have moved towards the 1991 census ratio of 73.4% Anglophone and 25.2% Francophone participation while ten have moved in the other direction.

In the Crown corporations the same observation applies. Where language imbalances existed in 1992 they are still evident in 1995, the latest year for which participation figures are available from Treasury Board's Official Languages Information System II (OLIS II). It is noteworthy, though, that despite massive downsizing the CBC's participation percentages remain exactly the same while Atomic Energy of Canada Limited, which lost some 650 employees, reduced its Francophone participation even further. Of the nine Crown corporations selected only one, VIA Rail, moved closer to reflecting the national population figure, two remained the same and six lost ground (in the case of Canada Post, only very slightly) in terms of the 1991 census figures.

1 Includes federal institutions for which Treasury Board is not the employer, Royal Canadian Mounted Police, Canadian Forces.

2 Excluding the National Capital Region.

Sources: OLIS II, 1992, 1995.

Table III.9
Participation in selected¹ departments, 1993, 1996

Year	DEPARTMENTS	Anglo- phones	Franco- phones	Year	DEPARTMENTS	Anglo- phones	Franco- phones
1993	Agriculture	79.3%	20.7%	1993	Justice	64.6%	35.4%
1996	Agriculture and Agri-Food	75.9%	24.1%	1996	Justice	66.5%	33.5%
1993	Correctional Service	66.2%	33.8%	1993	National Defence (civilian employees)	80.2%	19.8%
1996	Correctional Service	67.7%	32.3%	1996	National Defence (civilian employees)	80.0%	20.0%
1993	Energy, Mines and Resources ²	72.2%	27.8%	1993	Public Service Commission	39.5%	60.5%
1996	Natural Resources	71.7%	28.2%	1996	Public Service Commission	37.8%	62.2%
1993	Employment and Immigration	69.1%	30.9%	1993	Public Works and Supply and Services	66.2%	33.8%
1996	Human Resources	65.2%	34.8%	1996	Public Works and Government Services ⁵	59.9%	40.1%
1993	Environment ³	78.1%	21.9%	1993	Revenue ⁶	74.0%	26.0%
1996	Environment	73.6%	26.4%	1996	Revenue	73.8%	26.1%
1993	External Affairs and International Trade	68.5%	31.5%	1993	RCMP (civilian employees)	78.9%	21.1%
1996	Foreign Affairs and International Trade	67.2%	32.7%	1996	RCMP (civilian employees)	79.5%	20.5%
1993	Fisheries and Oceans	82.5%	17.5%	1993	Statistics	62.8%	37.2%
1996	Fisheries and Oceans	81.6%	18.4%	1996	Statistics	62.2%	37.8%
1993	Health and Welfare	75.1%	24.9%	1993	Transport	79.4%	20.6%
1996	Health	75.5%	24.5%	1996	Transport	79.0%	21.0%
1993	Indian Affairs and Northern Development	82.1%	17.9%	1993	Veterans Affairs	59.9%	40.1%
1996	Indian Affairs and Northern Development	80.5%	19.5%	1996	Veterans Affairs	55.4%	44.6%
1993	Industry, Science and Technology ⁴	64.3%	35.7%				
1996	Industry	62.1%	37.9%				

¹ Departments with over 1,000 employees for which comparable data could be obtained.

² Includes Forestry

³ Includes Parks Canada

⁴ Includes the Departments of Communications and Consumer and Corporate Affairs

⁵ Includes Translation Services (formerly the Translation Bureau)

⁶ Includes both Taxation and Customs and Excise

Sources: OLIS, PCIS, Treasury Board, 1993, 1996.

Table III.10
Participation in selected¹ Crown corporations, 1992, 1995

Year	INSTITUTIONS	Anglo- phones	Franco- phones
1992	Atomic Energy of Canada	95.6%	4.4%
1995	Atomic Energy of Canada	96.3%	3.7%
1992	Bank of Canada	64.2%	35.8%
1995	Bank of Canada	63.7%	36.3%
1992	Canada Mortgage and Housing Corporation	69.6%	30.4%
1995	Canada Mortgage and Housing Corporation	68.8%	31.2%
1992	Canada Post	74.6%	25.4%
1995	Canada Post	75.6%	24.4%
1992	Canadian Broadcasting Corporation	55.9%	44.1%
1995	Canadian Broadcasting Corporation	55.9%	44.1%
1992	Canadian National ²	62.4%	22.0%
1995	Canadian National	62.2%	21.7%
1992	Federal Business Development Bank	67.2%	32.8%
1995	Business Development Bank of Canada	65.8%	34.2%
1992	Marine Atlantic	96.6%	3.4%
1995	Marine Atlantic	96.6%	3.4%
1992	VIA Rail	61.6%	38.4%
1995	VIA Rail	62.9%	37.1%

¹ Crown corporations with over 1,000 employees.

² The balance — 15.6% in 1992 and 16.1% in 1995 — is composed of employees whose first official language is not known.

Sources: OLIS II, Treasury Board, 1992, 1995.

Table III.11
Participation in the RCMP and the regular Canadian Forces 1992, 1995

Year	INSTITUTIONS	Anglo- phones	Franco- phones
1992	RCMP	81.0%	18.9%
1995	RCMP	80.8%	19.2%
1992	Canadian Forces	74.3%	25.7%
1995	Canadian Forces	72.1%	27.9%

Sources: OLIS II, Treasury Board, 1992, 1995.

APPOINTMENTS, PROMOTIONS AND SURPLUS PRIORITIES


Table III.12 shows that, while the number of external indeterminate appointments to the Public Service in 1996 was half the 1993 total, the percentages of English- and French-speaking individuals who were appointed were similar to the 1993 percentages. Given the 1% increase in Francophone participation overall the minuscule number of Francophone appointees is perplexing but the total number of appointees is so small (and the number whose first official language is unknown is relatively high) that it is difficult to draw firm conclusions from this figure.

In the case of promotions (Table III.13), again the total number fell by almost half but one-third of those promoted had French as their first official language. Over one-third of the persons whose positions had been declared surplus and who were subsequently successfully placed from the priority inventory were Francophones (Table III.14), while on March 31, 1996, the latest date for which figures are available, that inventory contained Anglophones and Francophones (Table III.15) in proportions that closely matched the national population.

CONCLUSION


The impact of downsizing, restructuring, devolution and privatization will become clearer over the next few years. At this stage it appears that the process has been carried out without significant effects on equitable participation in federal institutions subject to the Official Languages Act.

Table III.12
External appointments to the Public Service: Indeterminate positions

		1993-94	1995-96
TOTAL		2,444	1,231
Anglophones		1,988 81.3%	999 81.2%
Francophones		435 17.8%	178 14.5%
Not known		21 0.9%	54 4.3%

Source: Public Service Commission.

Table III.13
Promotions in the Public Service: Indeterminate positions

		1993-94	1995-96
TOTAL		14,686	8,233
Anglophones		10,575 72.0%	5,442 66.0%
Francophones		4,102 27.9%	2,785 33.8%
Not known		9 0.1%	26 0.2%

Source: Public Service Commission.

Table III.14
Placement of surplus priorities (2,456), 1995-96

Anglophones %	Francophones %	Not known %
1,539 62.7	910 37.0	7 0.3

Source: Public Service Commission.

Table III.15
Language composition of surplus inventory (1,454), March 31, 1996

Anglophones %	Francophones %	Not known %
1,086 74.7	365 25.1	3 0.2

Source: Public Service Commission.

It will be important that the government ensure that when more regular staffing patterns are once again in place opportunities for employment and advancement in federal institutions continue, as has been the case for many years, to be open to English- and French-speaking Canadians on a truly equitable basis. A plan for concrete action to increase Anglophone participation in the federal Public Service in Quebec would, however, be a major step. Individual institutions will of course continue to vary in their language composition according to their mandates, locations and clienteles, but overall the federal Public Service and related sectors appear to be maintaining a reasonable equilibrium.

e) EVALUATION OF PART VII ACTION PLANS

Part VII of the Official Languages Act commits the government of Canada to "enhancing the vitality of the English and French language minority communities in Canada", "supporting and assisting their development" and "fostering the full recognition and use of English and French in Canadian society."

Until recently this part of the Act was considered to be almost exclusively the responsibility of the Department of the Secretary of State (now Canadian Heritage). In August 1994 this attitude began to change when Cabinet, in response to a recommendation by the Standing Joint Committee on Official Languages, approved an accountability framework for Part VII and mandated the Department of Canadian Heritage to co-ordinate planning in key sectors of government.

As a first step in this co-ordinated approach 27 departments, Crown corporations and agencies (including Canadian Heritage) were required to prepare action plans outlining the ways in which they would integrate the needs of the official language minority communities into their programs. The first generation of plans was prepared late in 1995 and this Office, at the specific request of the parliamentary committee, provided an overall evaluation to government as well as detailed critiques to the institutions involved.

During 1996 there were significant developments in institutional planning around Part VII of the Act. At the same time their interest in this part of the Act gave rise to several complaints from the official language minority communities.

PLANS

The first generation

In the first six months of the year the 27 federal institutions brought out their action plans for the implementation of Part VII in their operations. This Office followed the planning process closely and published several documents to help the institutions to understand Part VII and to design their plans appropriately.

The first of these documents, "A Blueprint for action: Implementing Part VII of the Official Languages Act", appeared in February. "Blueprint for action" is the report of a special investigation which this Office began in 1994 on the issues and challenges of applying Part VII; it evaluates measures taken by the government of Canada to implement Part VII during the first seven and a half years of the 1988 Act and contains 59 recommendations addressed to various government departments and agencies.

In May this Office also published an "Analysis framework for the evaluation of plans implementing Part VII of the Official Languages Act" and an "Evaluation report on the first generation of action plans for the implementation of Part VII of the Official Languages Act of 1988". The "Analysis framework" sets out our expectations for the planning exercise and outlines the criteria used to evaluate institutional plans. The "Evaluation report" comments in some detail on each of the 27 plans as well as on the planning exercise itself.

Overall, we found that the choice of the 27 institutions left certain sectors underrepresented, particularly those of implementation management and regulations. Key central agencies such as the Privy Council Office were not included in this exercise, which could well affect the management of implementation. Regulatory agencies such as the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission were also not involved. "A Blueprint for action" covered 58 federal institutions and it is our feeling that most if not all of these should produce action plans.

We found that the guide prepared by Canadian Heritage to assist departments in developing their plans, although useful, tended to limit the factors which should be taken into account and fell short of setting out clear performance indicators.

We found institutional planning in this area to be inadequate. Most institutions did not clearly understand the commitments set out in Section 41 of the Act and often did not distinguish between Part VII and Part IV (which concerns service to the public). The connection between institutions' objectives and their management systems and monitoring was generally vague.

The most effective elements of the first generation of plans were measures to provide the official language minority communities with appropriate information on policies and programs. Canadian Heritage took an active role in this and its initiative appears to have been successful in several cases.

The Standing Joint Committee of the Senate and the House of Commons on Official Languages followed this issue during its spring sittings and in June tabled a report on the implementation of Part VII. The report made two recommendations to the government: to reassert its commitment to this part of the Act and to establish a responsibility centre in the Privy Council Office to provide leadership on the issue. In its reply to the committee's report the government recognized the need for better accountability in this area and asked the Treasury Board Secretariat to provide the additional leadership required.

The second generation

Armed with the experience of preparing a first plan, and with feedback from this Office and from the committee, each of the 27 departments set out to prepare a revised plan to implement Part VII in its operations. On reviewing the second generation of plans we found general improvement over the first. A number of institutions produced solid plans which show a good understanding of Part VII objectives.

The institutions in question are involved in five key areas: economic development, human resources development, cultural development and communications, health and social development and implementation management. A sixth area, regulations, has been identified as having significant impact on official language minority communities but none of the 27 institutions now required to prepare plans is a major regulatory body.

Not all 27 institutions had completed their second plan by year's end. Among the plans we received those from departments in the economic development field showed promise. Both Industry Canada and the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA) prepared detailed plans with specific activities, time frames and clear managerial accountability. Both institutions have a mandate to encourage the small and medium-sized businesses that are the engines of economic activity in many official language minority communities. Industry Canada developed detailed plans for each region to take account of the varying needs of different communities. For its part, the ACOA plan is outstanding for the emphasis it places on regular consultation and on involvement with clients in the official language minority communities.

One institution with an important responsibility for managing implementation, the Department of Justice, produced a very good plan that demonstrates that the issues

raised in Part VII have been well integrated into its operations. Among other initiatives, senior officials at Justice meet regularly and frequently with representatives of official language minority communities to ensure that their concerns are taken into account in departmental policies and programs.

In cultural development and communications the National Film Board produced a plan which calls for greater involvement with filmmakers working in official language minority situations. Several specific projects which should help the communities bring their reality to a larger audience are under way. Because of its mandate the NFB has the potential to have a significant impact on the cultural infrastructures of the minority communities.

Canada Post appears to have been included in the list of 27 key institutions because it is more visible and more present throughout Canada than any other federal institution. In spite of limitations imposed by its mandate Canada Post produced a creditable plan for the implementation of Part VII. The Post Office has been active for several years in sponsoring voluntary activities to encourage literacy: competitions, educational activities and awards for achievement. Since illiteracy is a particular problem for many Francophones living outside Quebec, who may not have had access to schooling in their own language, these programs respond to a real need in these communities. Canada Post is also reviewing its co-sponsorship of the televised Heritage Minutes to ensure that these mini-dramas reflect the reality of official language minority groups.

Unfortunately, in the two key areas of human resources development and health and social development the weaknesses we noticed in the first generation of plans have persisted. Both Citizenship and Immigration and Health Canada produced plans which suggest that the concerns of official language minority communities have not been fully integrated into departmental activities. Both plans should be more specific about activities, time frames and performance indicators. Both departments consult with the official language minority communities through meetings organized by Canadian Heritage but they show insufficient evidence of integrating Part VII concerns into departmental decision-making.

In the area of regulations only a few of the 27 institutions involved in this exercise have any impact at all and in most cases their regulatory activities are secondary to other parts of their mandate. The absence of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC) from this exercise is all the more regrettable given its role in establishing a regulatory framework for broadcasting in this country and the importance of radio and television to official language minority communities.

While we continue to follow the evolution of these Part VII plans, we will focus on their actual implementation, which is the most important element of this exercise.

COMPLAINTS

In 1996 we received and investigated 132 complaints related to Part VII of the Act. Eighty-two of these concerned budget reductions and the resulting production and programming changes at the Canadian Broadcasting Corporation. (These are discussed more fully in the text on the CBC on pages 39-40.) Another series of complaints was filed about official language minority programming offered by cable companies. These complaints were the subject of a special study of the CRTC and cable broadcasting (see pages 53-55). Complaints under this section tend to be complex, as the following examples illustrate.

The Federal Electoral Boundaries Commission for New Brunswick

In late 1995 the Commissioner received complaints concerning proposed revisions to federal riding boundaries from two organizations representing the Acadian community of New Brunswick. Both expressed concern that the proposed changes could reduce the representation of the Acadian region of New Brunswick.

Our investigation found that, in our view, the Federal Electoral Boundaries Commission for New Brunswick had not fully considered the impact of its proposed new riding boundaries on the province's French-speaking population. Because the complaint arrived late in the review process the Commissioner was unable to inform the Boundaries Commission of his findings and recommend corrective action before it had completed its work and had been dissolved. The investigation did reveal that Elections Canada has a role in the redistribution process. Accordingly, **the Commissioner recommended that Elections Canada review its responsibilities to federal electoral boundaries commissions to ensure that future commissions, as federal institutions, are aware of all their language obligations.**

Fisheries and Oceans: Reorganization of Atlantic region

In July 1995 the Commissioner received four complaints concerning the reorganization of the Department of Fisheries and Oceans in the Atlantic region. The complainants, who represent the region's French-speaking population, alleged that an apparent shift in decision-making responsibility from Moncton, New Brunswick, to Halifax, Nova Scotia, would

adversely affect the Acadian community, which is heavily dependent on the vitality of the regional fishery.

The complainants emphasized the significant role of the fishing industry in the economic well-being of the Acadian community in northern New Brunswick. They pointed out that in the fishing industry government decisions such as quota allocations, research priorities and the opening and closing dates of fishing seasons are major factors in the daily lives and economic health of communities in the area. The Department's Gulf region had been originally established in part to meet a need to provide better service to Acadians, who are a majority of workers in the fishing industry in New Brunswick.

We did not question the Department's need to restructure its operations in the Atlantic region. After its merger with the Canadian Coast Guard the Department found itself with five regional administrations on the east coast. Our concern was to ensure that the interests of the Acadian community had been adequately considered during the reorganization.

Our investigation of these complaints led us to conclude that the Department had not fully taken into account Part VII of the Act. The Gulf region was merged into the Atlantic region to reduce administrative costs without the potential impact of this decision on the development of the Acadian population having been fully worked through and despite a history of poor relations between French-speaking fishing interests and the Department's Halifax operations.

The Commissioner recommended that the Department of Fisheries and Oceans establish a consultative mechanism involving representatives of Acadian interests in the Gulf fishery to examine the reorganization of its Atlantic region operations.

The Department's reply to our recommendation suggests that it did not fully understand our intent. The reply stated that the Department does not allocate fish resources based on ethnic origin or language group. We did not suggest that it should; the purpose of the consultations which we recommended was simply to ensure that the interests of the Acadian fishing community are fully understood when decisions are made. We will be monitoring this situation in 1997.

f) INVESTIGATIONS

AIR CANADA

The many pressures that have been exerted on Air Canada by the Office of the Commissioner for several years reached their climax this year. We were obliged to file three court remedy applications, two concerning service by Air Canada in the two official languages at airports where there is signif-

icant demand and another concerning the relationship of the Corporation to its regional carriers.

In January 1996 we had proposed an agreement to Air Canada designed to resolve the complaints concerning its regional carriers. Despite seemingly encouraging discussions Air Canada has thus far declined to sign the agreement.

The Commissioner nevertheless wished to give the parties concerned the opportunity to respond to the recommendations in his report. Accordingly, in July he asked for the comments of Air Canada and those of the complainants and, because of the potential impact on them, those of the regional carriers. It should be noted that the Commissioner had not previously dealt with the regional carriers because they are not, as such, directly subject to the Act. These carriers claimed, like Air Canada before them, that they are independent corporations separate from Air Canada, that they do not act on behalf of Air Canada and that consequently they are not subject to Section 25 of the Act. The Commissioner continues to disagree with this interpretation.

We sent the final report, containing the comments of the various parties, in October, both to the carriers involved and to the complainants; we reminded the latter that they could avail themselves of the right to apply to the Federal Court for a remedy and two of them decided to do so.

In November we filed a court remedy application under Part X of the Act on behalf of one complainant. This application was concerned with the in-flight services of Air Ontario. At the same time we were preparing a reference under Section 18 of the Federal Court Act. The purpose of these combined proceedings is to obtain from the Court a definition of the legal relationships that exist between Air Canada and its regional carriers and the resulting language responsibilities under the Act.

In July we sent the final reports on two-language service at Lester B. Pearson International Airport in Toronto and at Halifax Airport to Air Canada, to the complainants and to the employees' union. Air Canada claims that it is unable to designate bilingual positions or assign bilingual agents to them without infringing the provisions of the collective agreement that governs the bidding process for sales agent positions. Under this procedure assignments are based on employee seniority and do not take the language aspect of service to the public into account.

We maintain that the provisions of a collective agreement cannot absolve the Corporation from its language obligations to the public. Our position is based, among other considerations, on the primacy of the Official Languages Act over all other legislation, with the exception of the Canadian Human Rights Act. Air Canada's language obligations and the collective agreements are on the agenda

for negotiations between the Corporation and the union in question. Since their outcome was still pending we decided in September, at the request of the complainants, to take the matter to the Federal Court. This led to the filing of two separate court remedy applications concerning Air Canada's services at the Halifax and Toronto international airports.

At the complainants' request the Commissioner initiated three court remedy applications against Air Canada. The first seeks to define the status of the Corporation's regional carriers under the Act and the other two to affirm the primacy of the Act over collective agreements in order to ensure service to the public in both languages.

We noted an increase of 42% in complaints this year (163 compared to 114 last year). Of the 114 complaints received in 1995 42 were against Air Canada's regional carriers. This year 60 complaints were against its subsidiaries: Air BC (13), Air Ontario (23), Air Nova (23) and Air Alliance (1).

The opening of the Air Canada call centre in Saint John, New Brunswick, resulted in 14 complaints challenging the bilingualism requirement for agent positions in sales and service. Of the 100 positions at the centre 80 were to be filled by Air Canada employees transferred on the basis of seniority without regard to their two-language abilities. The other 20 were to be staffed by external competition. Air Canada's decision to fill these 20 positions with candidates who were already bilingual was in keeping with the legal requirements for service to the public. In all, approximately 60% of the positions at the centre are, in the end, bilingual. In its approach Air Canada therefore respected the requirement for objectivity imposed by Section 91 of the Act. It must be noted, however, we had to exert strong pressure to meet Air Canada managers and obtain required information.

We also faced obstacles in dealing with another file. This involved investigating an allegation that, in connection with the recruitment of flight attendants, the invitation to an examination at Air Canada headquarters had been issued, the directives given and the examination conducted in English only. To make progress in our investigation we had to remind Air Canada of our option of using the exceptional means of summonses. Air Canada finally agreed to our meeting with the persons responsible for its recruiting campaigns. This enabled us to gather the information we needed for the investigation and to conclude that there had not been an infraction.

Our interventions following some 1995 complaints about equality of access to employment opportunities and

access by both language groups to positions bore fruit. At the end of the year the Corporation was seeking candidates for flight attendant positions who spoke Japanese, Cantonese, Mandarin, Korean, Hebrew and Arabic. In its competition notice Air Canada had stated that the ideal candidate would speak at least two of these languages in addition to English and/or French. It thus placed candidates who speak either official language on an equal footing.

Air Canada accepted the Commissioner's two recommendations concerning pilot training courses and the availability of these courses in both official languages.

We closed our investigation of pilot training courses offered by Air Canada and their availability in English and in French. In our 1994 report we stated that Air Canada had accepted our recommendations that pilot candidates be offered the choice of receiving their training in English or in French and that the complainant be given the opportunity to take the second level of pilot training again in French. After extended discussions the complainant did not avail herself of this offer.

A high-level meeting held towards the end of the year gave hope of better relations between Air Canada and this Office.

CANADA POST CORPORATION

Canada Post Corporation was the subject of 101 complaints in 1996 compared to 152 last year, a reduction of 33.6%. The great majority of these complaints (78) had to do with language of service and two-thirds of these concerned lack of service in person and in written communications.

We received fewer complaints this year about counter service, thanks in part to measures taken by the Corporation to implement certain recommendations made by the Commissioner in his special study report of February 1995; this report involved federal offices designated to provide service to the public in English and in French.

Most of the complaints concerning counter service involved postal franchises.

We conducted two enhanced investigations concerning the absence of service in French at two privatized postal franchises located in Saint John, New Brunswick, and Summerside, Prince Edward Island. Although the Corporation has taken

certain measures to rectify the situation the results of several spot-checks showed that problems persist. **The Commissioner recommended that Canada Post Corporation take the measures required to provide the public in Saint John and Summerside with efficient postal service in French.** Following our intervention the Corporation took additional measures at these two locations to ensure the provision of service of equal quality in both official languages.

We also conducted an enhanced investigation of the language of work at the Ottawa Mail Processing Plant. The complainant said that he was unable to obtain supervision in French to which he was entitled and that some wording on mail sorting boxes was in English only. We have been monitoring this situation for some time because the plant in question had been the subject of eight recommendations in 1992 and 1993. The follow-up to the recommendations carried out last year showed that there has been encouraging progress with regard to the use of French as a language of work but that additional efforts are required to rectify the deficiencies that persist.

This year's investigation showed that the plant's management has significantly increased the two-language capability of supervisors (from 55% in 1992 to 78% in 1996) and has made the work environment more conducive to the effective use of both official languages. We noted, however, that some new unilingual supervisors and managers are still unaware that there are administrative arrangements for providing employees with supervision in the language of their choice and that they have not been informed of their official languages obligations. As for the unilingual wording on sorting boxes, corrective measures have been taken. **The Commissioner recommended that the Corporation ensure that all supervisors meet the language requirements of their position as soon as possible and that all new supervisors be informed of their official languages obligations with respect to language of work.** The Corporation has developed an action plan to implement the Commissioner's recommendations.

Three of the complaints received this year came from Canadians whose addresses on material received from large-volume mailers did not respect their language preferences. In Quebec the name of the public thoroughfare (e.g., "Street", "Crescent", "Avenue") was translated into French and vice versa elsewhere in Canada.

The issue of addressing standards has not yet been resolved satisfactorily.

Our investigations found that the large-volume mailers were applying the Corporation's addressing standard, which

uses addresses as they are registered by municipalities, without regard to the client's language preference. We also learned that mailers must respect this practice if they wish to benefit from reduced rates. Since we have taken up this file corrective measures have been applied to approximately two-thirds of the public thoroughfares. A solution remains to be found for the one-third of addresses whose translation is not recognized. **The Commissioner reiterated his recommendations to take the measures required to recognize the language rights of Canadians and asked the Standing Joint Committee on Official Languages to intervene in the matter.** The Corporation does not seem willing to soften its position further.

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

The reorganization of the CBC made necessary by the budget cuts imposed by the federal government resulted in the filing of 82 complaints. These concerned the CBC's responsibility under Part VII of the Official Languages Act to enhance the vitality of the official language minority communities.

Since April 1993 actual and forecast funding reductions by the federal government, other revenue losses and increased costs at the CBC have totalled \$414 million. In September the CBC made public its new programming strategy following the most recent cuts. Some of the complaints received by the Commissioner were directed at federal departments, notably Canadian Heritage, but most at the CBC itself. No other issue has prompted more complaints in recent years. The complainants expressed serious concern about the impact of programming changes on English and French minority communities across the country.

The Commissioner conducted two parallel investigations. One concerned the effects of the CBC's decisions in implementing its funding shortfall and the other the federal government's responsibility.

The CBC assessment led the Commissioner to conclude, on a preliminary basis, that the Official Languages Act's provision for enhancing the vitality and supporting the development of official language minority communities was not given sufficient weight in the development and implementation of the Corporation's new programming strategy. For example, the CBC did not hold formal consultations with the minority associations prior to the announcements; nor was its already published action plan for the implementation of Section 41 integrated into the planning process for the new programming strategy. In his draft investigation report (made public by one or other of the complainants, not by himself) **the Commissioner made five recommendations aimed at correcting the problems identified during the investigation. In particular, he recommended**

that the CBC review, based on the needs of the local French-speaking communities, the application of the new programming strategy to the French-language radio stations in western Canada and in southwestern Ontario; that the Corporation conduct a review of consultation mechanisms in order to improve awareness and consideration of the needs of the official language minority communities in planning future programming changes and budgetary allocations; and that it take steps to ensure that its action plan concerning Section 41 of the Act is considered in future planning exercises.

At the time of writing CBC French radio and television announced measures to reduce the negative impact of the cutbacks on local, regional and national programming. These measures followed a series of consultations by senior management with representatives of official language minority communities across the country.

As to his investigation of complaints concerning the government's responsibility in this matter, the Commissioner's main finding referred to the absence of a genuine responsibility and accountability centre for taking into consideration the commitment contained in Part VII of the Act. In the Commissioner's view a genuine co-ordination exercise should have involved specific consideration by Canadian Heritage — which is responsible for the co-ordination required for the achievement of the government's commitment set out in Part VII of the Act — of the financial conditions required for the continuing fulfilment of the objectives, programs and activities set out in the CBC's action plan for the implementation of Section 41 of the Act.

The Commissioner noted that the government's response of November 18, 1996, to a report of the Standing Joint Committee on Official Languages seemed to recognize the need for more rigorous accountability for the implementation of Sections 41 and 42 of the Act. According to the response this requires a role to be played by Treasury Board Secretariat. In his draft investigation report **the Commissioner made two recommendations directed at ensuring that the responsible authorities review the situation.**

In 1996 we completed two enhanced investigations of French-language television service. The first involved the absence of CBC's French network basic service in the Whitehorse, Yukon, region. The complainants were dissatisfied that the service in question was accessible only by means of cable for a subscription fee while the English network was available directly, and free of charge, on radio wave frequencies.

Our investigation showed that the complaint was founded. Under the regulations on service to the public, which impose a special obligation on federal institutions that have an office in Yukon, the CBC is required to provide its services in both official languages. For some years now the

Corporation has claimed that the budget cuts imposed on it have prevented it from granting the request of the region's French-speaking community. While he is cognizant of the fact that the CBC must cope with major budget reductions the Commissioner believes that the result of these cuts must not be to deprive members of the French-speaking community in Whitehorse of their quasi-constitutional right to basic broadcasting services in their language on the same basis as their English-speaking fellow citizens. **The Commissioner recommended that the CBC make the French network television signal available to Francophones in Whitehorse free of charge beginning at the start of 1998.**

The major budget cuts imposed on the CBC must not deprive members of the French-speaking community in the Whitehorse region of their quasi-constitutional right to broadcasting services in their language.

Our second investigation concerned the reception of the CBC French network television signal in St. John's and on the Port au Port peninsula in Newfoundland. The complainants felt that the programming originating from the Atlantic region would meet their needs better than that from Montreal, which they currently receive. The complaint particularly referred to the program "Ce soir" and two weekly programs produced in Moncton.

Our investigation showed that the distance and wide expanse of water separating Newfoundland from the rest of Canada makes it impossible for the CBC to transmit the television signal by land (radio waves or microwaves). The Corporation envisages use of a satellite to rectify the situation. It believes, however, that the annual cost of broadcasting a single one-hour daily program from Moncton would be high. In addition, the possibility of renting a satellite channel at peak listening times is uncertain.

The Commissioner acknowledges that Francophones in Newfoundland would be better served by regional programs broadcast from Moncton, but he cannot ignore the technological and financial problems facing the CBC. **The Commissioner recommended that the Corporation, while considering new technologies, examine innovative means (along with the costs) of complying better with its obligation under Section 41 of the Official Languages Act to enhance the vitality of the official language minority community in Newfoundland.**

We received six complaints from members of the English division of the Canadian Media Guild, which represents most CBC reporters outside Quebec and Moncton.

In 1996 the Commissioner published his report on a special study of the CRTC conducted in 1995. The study was concerned with distribution of the RDI in various parts of the country. The results of the study, which shows continuing progress in this regard, are presented in pages 53-55.

Meanwhile, in fulfilment of its commitment, the CBC has been broadcasting the radio program "Bonjour Atlantique – Île-du-Prince-Édouard" from its studios in Charlottetown since September 1996.

CANADIAN HERITAGE

The Department of Canadian Heritage Act, which came into force on July 12, 1996, confirmed the transfer of responsibilities from the former Department of the Secretary of State to the Department of Canadian Heritage, which was created in 1993. The Department's basic mandate has, however, remained unchanged: to promote the development of a deep sense of Canadian identity, based on common values and objectives, in order to strengthen the foundations on which Canada can grow and prosper.

In 1996 85 complaints were lodged against the Department, 35 more than in 1995. Fifty-eight of these complaints had to do with language of service, 12 involved language of work, 14 were made under Part VII of the Official Languages Act and one complaint concerned a staffing action. It should be noted that over half the complaints (45) involved national parks and historic sites which before the merger had not belonged to this Department.

Over half the complaints received involved the national parks and historic sites sector of the Department.

In 1995 the Commissioner had conducted an enhanced investigation of the staffing method used by the Department to fill the position of Director, Northern Ontario. Since our investigation had shown that this position was indispensable and involved essential functions related to operations and a significant bilingual dimension the Commissioner had recommended that the Department require that candidates possess the necessary language skills before being approved for the position. In its comments on our draft report the Department said it agreed with our conclusion but informed us that it had decided, following a review of its administrative structure in Ontario, to abolish the position of director for the Northern District. Since February 1996 the district has been divided in two; the northwest reports to the Southern Ontario District in Toronto and the northeast to the Central and Eastern District in Smiths Falls. Only the Central and Eastern District director meets the language requirements of the position.

We conducted a second follow-up on an enhanced investigation carried out in the Thunder Bay region in 1994. Our investigation had shown that French-speaking persons in this region were served by the Sudbury office and that since 1992 they had not had access to services equivalent to those provided directly by the Thunder Bay office to English-speaking persons in the same region. Our follow-up showed that the Department still serves the French-speaking communities in northwestern Ontario from its Sudbury office and that it does not expect to be able to fill the bilingual programs officer position in Thunder Bay before the end of 1996. Yet the Department of Canadian Heritage had initially agreed to fill this position by April 1995. In light of the new administrative structure for the Ontario region Francophones in the northwest, whose region reports to the Southern District, receive services from an officer whose home office reports to the Central and Eastern District. This anomaly is difficult to understand in light of the Department's role in promoting the vitality and development of the minority communities. It should be corrected without further delay. (At year's end, we learned that a competition to fill the Thunder Bay programs officer position was finally under way towards the end of December 1996.)

In 1995 we received a complaint about the quality of French on a sign alerting the public to danger on the beach at Pacific Rim National Park. A similar complaint had been made the previous year and the Department had assured the Commissioner that the necessary corrective action had been taken. A visit to the Park confirmed that the quality of the French on many information signs still leaves something to be desired. Although the sign that was the subject of the two complaints had been replaced there was still an error in the wording of the French. Quality control with respect to the use of French is clearly lacking. Considering the special importance of signs involving public safety and the large number of signs containing errors **the Commissioner recommended that the Department take the measures required to ensure control of the language quality of all signage in Pacific Rim National Park.**

Nine complaints concerning absence of service in French in Fundy National Park show that despite the efforts made, which were noted when we conducted our audit follow-up, major problems persist. During the off season park management has more difficulty providing two-language service. During this time only two of the eight employees assigned to operate six of the park's facilities are bilingual. The Commissioner asked the Department to develop a plan by the spring of 1997 to correct the deficiencies and to ensure service in English and in French at all times.

Despite the significant increase in the numbers of complaints against the National Parks and Historic Sites sector of the Department in eastern Canada some sites provide

very good service in both official languages. These include Kouchibouguac National Park in the riding of Kent and the Survival of the Acadians National Historic Site in Saint-Joseph, both in New Brunswick, as well as Grand Pré Historic Site in Nova Scotia.

CANADIAN NATIONAL

While Canadian National was privatized in 1995 it continues to be subject to the Official Languages Act. The restructuring of CN activities that accompanied the privatization of the Corporation appears to have had some beneficial effects in certain areas which until then had not produced satisfactory results. Crew management for all of eastern Canada (Great Lakes, St. Lawrence and Atlantic regions) has been centralized in Moncton and has made considerable improvements with regard to official languages thanks to the two-language capability available at this location.

**CN continues
to be subject to
the Official Languages Act.**

The Corporation responded positively to the Commissioner's report on the language incident that took place in Brockville, Ontario, in 1992. This case (described in earlier Annual Reports) was about applying the provisions in the Act concerning language of work in a region that is designated bilingual, namely Stormont-Dundas-Glengarry in eastern Ontario.

In our follow-up on the recommendations that we had made CN reported on the various measures that it had taken. In June 1996 it published a brochure on official languages for all its employees in the bilingual regions of eastern Canada. In Toronto and Belleville it added two bilingual senior managers who are responsible for supervising the districts in eastern Ontario. The train crews in the Ontario portion of the Kingston line continue to report to the Railway Traffic Control Centre in Toronto. Steps were taken to improve two-language communication when this railway line crosses the bilingual region: eight bilingual employees have been assigned to the Toronto Railway Traffic Control Centre and CN will ensure the continued presence of bilingual personnel in the management group for this corridor. At the Transportation Services Centre in Toronto CN has added three new bilingual agents to the three bilingual positions already in place.

Henceforth it will be possible to communicate in French in Brockville. Communication in French is ensured by the presence of a bilingual employee, by contacting the

above-mentioned senior managers or by telephone. The measures taken by CN in Brockville mark a significant step forward.

CN realizes that there are still some complex language issues that we had pointed out and that must be dealt with in the operational and technical areas; it wishes to study them more closely. These have to do with the publication of daily operations bulletins for the Kingston line in the bilingual region and a bulletin to regulate the use of official languages in situations involving safety matters and messages issued automatically by equipment detecting excess heat in the axles of a moving train.

The results of our follow-up are positive. CN has taken measures to enable its staff and its systems to communicate effectively with train crews operating in the bilingual region of eastern Ontario. It has also informed its staff of the Corporation's obligations with regard to official languages and of the language rights of its employees in the various regions.

CANADIAN SECURITY INTELLIGENCE SERVICE

In 1996 we completed three in-depth investigations involving the language requirements and staffing modes of several supervisory positions in the Canadian Security Intelligence Service.

Our investigation of a complaint concerning the staffing mode for Section Chief, Government Screening, led us to agree with the Service in its decision to staff the position on a non-imperative basis.

Another investigation concerned the language profile and staffing mode of a desk head position. The complainants believed that the position should require a higher language profile and be staffed imperatively. We concluded that the Service had objective reasons for staffing the position non-imperatively and for assigning the intermediate level for spoken interaction. However, **the Commissioner recommended that CSIS re-examine the language requirement for reading for the position with a view to increasing the requirement to a superior level of proficiency.** The Service quickly implemented this recommendation.

Our third investigation examined several similar positions in two key branches to determine whether their assigned language skill levels were objectively required. The complainant contended that the requirements for these positions should be at a higher level of proficiency and should be staffed imperatively. We agreed with the Service's decision to identify non-supervisory desk head positions as bilingual at the intermediate level. However, in accordance with the Act's language of work provisions, we found that this language profile was not adequate for those desk heads with supervisory

responsibilities. **The Commissioner recommended that CSIS re-examine the language requirement for reading for all supervisory positions in the two branches and for spoken interaction for certain desk head positions in one branch, with a view to increasing the requirement to the superior level.** CSIS has agreed to implement these recommendations as positions become vacant

CSIS quickly resolved another complaint pertaining to the lack of French accents in one of their internal computer systems by completing the necessary system updates.

CANADIAN WAR MUSEUM

We conducted an in-depth investigation of two complaints concerning language of work at the Canadian War Museum, an affiliate of the Canadian Museum of Civilization. In the first case the complainant stated that because most of the Museum's managers were English-speaking and unilingual they issued documents, held meetings and provided instructions mainly in English, despite the fact that over one-quarter of the 39 staff members were French-speaking. In the second complaint the same person claimed that managers had not taken measures to create a work environment that was conducive to the use of both English and French.

Our investigation revealed that both complaints were founded. CWM management did not communicate effectively in French with French-speaking staff. For example, written material such as memoranda and reports to and from employees and supervisors was generally issued in English only and internal meetings were held predominantly in that language. Furthermore, work instruments and training programs were not consistently available in French. As a result, the work environment was not conducive to the use of both official languages. **The Commissioner recommended that a detailed action plan be developed and implemented to correct the situation.** This action plan was to address issues such as the requirement to consistently and effectively provide supervision in the preferred language of employees and to conduct meetings involving staff from both language groups in English and French.

The Commissioner also recommended that the CWM ensure that staff are well informed of their official languages rights and that managers are made aware of their obligations under Part V of the Act.

The Museum accepted both recommendations and promptly initiated corrective action. It conducted an objective assessment of the language requirements of all supervisory positions and developed language training programs for incumbents. Museum management has also issued instructions regarding the production and availability of written material in an employee's preferred official language.

We plan to follow up on the Commissioner's recommendations early in the new year.

CORRECTIONAL SERVICE CANADA

Correctional Service Canada was the subject of 39 complaints in 1996, a decrease of 38.1% from the previous year (63). Thirty-four complaints (nine from Quebec and 25 from New Brunswick) concerned service to the public. They were mostly lodged by inmates who considered that their language rights had been infringed.

Most of the complaints in the Atlantic Region involved the Dorchester and Westmorland institutions in New Brunswick. The violations reported in the case of Dorchester Penitentiary related to lack of service in French and documentation provided in English to inmates who had indicated French as their preferred language. At Westmorland Institution the complaints involved English-only signage and lack of service in French in certain activity sectors. Our office also learned, both from inmates and from CSC staff, that there was insufficient two-language capability among senior management of the institutions in New Brunswick. Following intervention by the Commissioner the CSC recognized its obligation to ensure that employees in this category achieve level CBC by March 31, 1998.

In August 1996 we conducted a follow-up at the Cowansville Institution in Quebec to determine whether the six recommendations we had made in our investigation report of April 1995 had been implemented. The investigation was originally based on numerous complaints from English-speaking inmates who alleged, among other things, that correctional officers gave them orders in French (which they did not understand) and that documents (such as psychological reports and correctional plans) were not available to them in English.

In our follow-up we found that three of the recommendations had been fully implemented; they dealt with the translation of reports and correctional plans as well as two-language orders and public announcements. Daily activities in correctional institutions are regulated by announcements over the public address system; we had found that these were in French only throughout Quebec. As a result of our recommendation the CSC in Quebec developed a computerized system for making two-language announcements.

Two recommendations concerning orders and disciplinary offence reports given in French to English-speaking inmates were partially implemented. The recommendation that was not implemented dealt with orders given by unilingual Francophone correctional officers to English-speaking inmates. In some instances inmates did not understand such orders but were nonetheless disciplined for not obeying them. We recommended that any disciplinary offence

report issued in these circumstances note the fact that orders were given in French. We are pursuing our discussions with the CSC regarding these matters.

ENVIRONMENT CANADA

In 1996 we completed our investigation of a complaint about the failure to respect the right of an employee in a bilingual position in the National Capital Region at the Department of the Environment to work and be supervised and evaluated in French. In addition, the complaint stated that the use of her second language had been the subject of criticism and that she alone was asked to do a great deal of translation and revision of documents. She also alleged that she had been the subject of abuse of power, harassment and discrimination because she was a Francophone.

Our investigation confirmed most of the complainant's allegations and brought to light significant deficiencies concerning language of work in the sector in question. **The Commissioner made 14 recommendations concerning:**

- **the language of supervision**, in addition to information to managers and the evaluation of their performance with regard to official languages;
- **the language of work in general** (bilingual meetings, right of employees to write in their preferred official language and to have work instruments and informatics courses in that language);
- **the planning of translation** to avoid having bilingual French-speaking employees serve as revisers and translators and to respect the right of employees to draft documents in their language;
- **the language of the complainant's performance evaluations** and their content (removing any reference to the quality of her second language) and the development of a control system to ensure that employees' language preferences are respected.

We were unable to find a language basis for the discriminatory treatment the complainant said she had suffered from her supervisors. The problem seemed rather to be one of labour relations. However, we considered the failures to respect the complainant's language of work rights serious enough to **recommend that the Department present her with a letter of apology.**

In its response to our draft investigation report the Department agreed to implement 10 of the 14 recommendations. However, we maintained all our recommendations in our final report. In particular, we insisted on the letter of apology and on the importance of finding a solution to the issues of revision and translation without calling on bilingual Francophone employees.

We were pleased to learn that "L'Almanach météorologique canadien", the French version of "The Canadian Weather Trivia Calendar", will be published in 1997. In connection with a complaint we had pointed out to the Department last year that this calendar, which contains a wealth of meteorological information about Canada and the world in general, was of interest to both language communities. Although the calendar is not a departmental publication as such it was created by one of its employees; it contains many references to the Department and is a source of revenue for it.

HEALTH CANADA

We investigated 50 complaints against Health Canada this year. Nearly half of these (23) concerned employees' language of work; the others had to do mainly with language of service to the public. The total number of complaints was 29.6% lower than last year, when we investigated 71 cases, the majority of which also involved language of work.

Most of the complaints regarding language of work came from the National Capital Region. Eighteen of these concerned over 100 electronic messages sent to employees in a single sector of the Department in English only or in a partially bilingual format. Despite reminders issued to employees by management after previous complaints, most messages continued to be sent to employees in English only. Given the persistence of the situation **the Commissioner recommended that the sector in question immediately take the measures required to ensure that electronic messages addressed to employees of both language groups are sent in both official languages.**

In response the Department informed the Commissioner that the sector in question had sent a memorandum to all its employees reminding them of the requirements of the Official Languages Act. It also undertook various activities to promote the use of both official languages in the work environment. We will conduct a follow-up early next year.

Twenty-five of the complaints received concerned service to the public. Among other things, they involved communications in English only by telephone, in person and in writing (15), two signs, and three warnings about the dangers of a product written in English only. Two other complaints concerned announcements published in newspapers.

Last year, following two complaints about toys, the Commissioner had recommended that Health Canada take legislative action to ensure that the warnings on certain products are written in both official languages. We pursued our discussions with the Department, which is planning two new initiatives: revision of the regulations on toys with the possibility of harmonization with the requirements in force in the United States in mind, and the creation of a new regulation

for all products intended for children. This process could last several years; we will monitor its progress closely.

**Two-language warnings:
What better way to understand ?**

This year two of the warnings that were the subject of complaints were provided by the manufacturers although there was no legal requirement to do so. We nonetheless brought the warnings to the manufacturers' attention. In one case the documentation accompanying the product, which also included the warning, was in fact available in both official languages. In the other case the manufacturer assured us that he would take the necessary measures to ensure that the warning appears in both English and French. A third complaint concerning health information accompanying a treadmill was brought to Health Canada's attention at the end of the year.

HOUSE OF COMMONS

The Commissioner's Office receives few complaints about the House of Commons; there were five in 1996 compared to ten in 1995.

One 1996 complaint posed a complex dilemma: how to reconcile the right of Members of Parliament to use the official language of their choice with the right of all MPs to understand everything said or written as part of the business of the House.

The episode in question arose during a meeting of a Joint Senate/House of Commons committee. A member presented three motions in writing and requested that they be debated at that same meeting. This was refused on the basis that they were in English only. The committee had previously adopted a resolution requiring that all documents distributed be in both official languages.

We concluded that this resolution was an appropriate application of the Official Languages Act, respecting on the one hand the right of MPs to use the official language of their choice and on the other the right of other Members to understand the documents circulated. We felt, however, that since simultaneous interpretation was in operation it should have been possible to pursue the debate with the full understanding of all committee members.

The Commissioner recommended that the Speaker of the House advise committee chairs, referring particularly to Subsection 4(1) of the Official Languages Act, that language should not be an obstacle to Members of Parliament in the performance of their duties.

The House administration acted quickly and effectively to resolve another situation which had given rise to a complaint.

Each year the House hires 40 first-year university students to work as pages in the House of Commons. This year the House worked with provincial and territorial legislative assemblies to conduct the selection interviews. One candidate in Manitoba who had submitted all her documentation in French and had received a letter in French from the House inviting her to an interview was interviewed in English. She attributed her failure to be accepted in the page program to this unexpected change of language.

When House officials learned of the complaint they acted immediately to correct the situation. A senior official telephoned the complainant to apologize and to offer her another interview, which she declined. House staff also added a mention of candidates' language rights to the material sent to its provincial partners. The interview guide for pages now includes as its first question a confirmation of the candidate's language preference. With this corrective action the complainant and our Office are confident that future candidates will be interviewed in their preferred language.

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA

During the year we investigated 200 complaints involving Human Resources Development Canada. Over half of these had to do with the language of services provided to the public through the network of Human Resources Centres (HRCs). We conducted a major survey in Nova Scotia that focused on determining whether the needs of the French-speaking community had been considered during the reorganization of HRCs there. We also followed up on two investigations carried out in 1995, one on vocational training in Ontario and the other on the translation of decisions handed down by umpires with regard to employment insurance. We also monitored developments regarding the linguistic quality of job offers prepared by HRCs.

The numbers of complaints involving HRDC increased by 81.8% (from 110 to 200) this year compared to 1995. Some 100 complaints were about service in French at HRCs. The majority of these were about the quality of computer-assisted translations of job offers (40), communications in person, by telephone or in writing (36) and signage (15). Seventy-seven complaints were about the language of services provided outside the HRCs, especially communications in person, by telephone or in writing and in newspaper ads. Eighteen other complaints were about the language of work of the Department's employees. Overall, Ontario had the highest number of complaints (70) followed by the National Capital Region (39).

An investigation into the significant restructuring of the Department's Nova Scotia offices revealed that the Department had not fully integrated its language obligations into the planning process. For example, it appeared that the needs of Francophones had not been considered in the decision to close certain offices. However, we concluded that these changes did not have a significant impact on the southwestern part of the province — a region where the French-speaking community is concentrated. This is due to the limited powers of the office serving this region and to a departmental proposal to offer mobile counselling services when needed. **The Commissioner recommended that the Department take the measures required to ensure that the changes do not harm the quality of services provided to the Francophone community.**

The investigation also showed that the Department's employees were negotiating contractual agreements with potential partners to provide certain HRDC services before the Department had finalized the clauses ensuring that such services would also be offered in French where demand warrants. **The Commissioner recommended that the Department not conclude any agreement with potential partners before the appropriate language clauses have been prepared.** The Department has accepted the Commissioner's recommendations and has taken steps to integrate into the current restructuring a commitment to enhance the vitality of the official language minority communities and to support their development.

In 1995 the Commissioner investigated a complaint about delays in the translation into French of decisions made by umpires following appeals of employment insurance decisions. He had recommended that the Department revise its procedures regarding the translation of decisions in order to comply with the requirements of the Official Languages Act. At the end of the year we began our follow-up to this case. The entire issue of the publication in both official languages of administrative tribunal decisions that are of interest and concern to the public will be examined in the study undertaken by the Commissioner this year on Part III of the Act, which deals with the administration of justice.

With regard to French translations of job offers, we note that the implementation of measures to improve their quality has suffered delays. The Commissioner intervened again; the Department's response was that several factors had come into play, specifically the major changes caused by the coming into force of the Employment Insurance Act and workforce redeployment. We have been assured that the required technical changes to the automatic translation system will be completed by early 1997 and that it will be used throughout the country. We are following this case very closely. If the situation does not improve we will be forced to consider other means to resolve this problem.

At the end of the year the Commissioner began a follow-up to a complex investigation that ended last year. This concerned the occupational training and human resources development program in Ontario, which did not adequately take into account the needs of Franco-Ontarians. Several shortcomings had been found in this program offered under a Canada-Ontario agreement. The Commissioner made 11 recommendations to the Department. We will publish the results of the follow-up in next year's Annual Report.

At the end of the year we began a special study in response to six complaints on the important matter of the devolution of responsibility for human resources training to the provinces, announced by the Department at the end of May. These complaints invoked the principle that the withdrawal of the federal government from a sector of activity must not result in the loss by an official language minority community of the right to the same services, programs and courses as the majority community.

NATIONAL DEFENCE

In 1996 we received 47 complaints against the Department of National Defence and the Canadian Forces compared to 61 last year. These complaints show that the Department still has difficulty in providing its employees with central and personal services in French. Twenty-three of the complaints concerned language of service, 23 language of work and one equitable participation.

Twelve of the complaints concerning language of work involved the dissemination of written communications in English only in regions identified as bilingual. We hope that the guidelines on the dissemination of written communications to Anglophones and Francophones, which were issued by the Department in October 1996, will improve the situation, which seems to be a systemic problem. We are, however, planning a follow-up to check on the implementation of the four recommendations contained in our special study report on internal communications.

What follows is a summary of the seven investigations we conducted or completed this year. All involved Canadian Forces units in various parts of Canada. These investigations and others show that National Defence is not sufficiently mindful of the impact that the absence of many services in French on a base has on French-speaking service members and on their families.

- Moose Jaw, Saskatchewan. In October 1996 we published our final investigation report on six complaints regarding the lack of services in French at Canadian Forces Base Moose Jaw and the impact of this deficiency on the careers of French-speaking service members and on their families. National Defence adheres to a

restrictive definition of its responsibilities to the families of service members; the Department rejected most of the Commissioner's recommendations. After our investigation three of the complainants decided to invoke their right to a court remedy action against the Department which is available to them under Part X of the Act. The necessary documents were filed with the Court before the end of December.

- National Capital Region. We conducted three investigations concerning language of work at National Defence Headquarters in Ottawa. In the first case we confirmed that a preparatory Combat Leader course was given to English- and French-speaking staff in English only at 764 Information Services Delivery Squadron. **The Commissioner recommended that the Department and the Canadian Forces take the measures necessary to ensure that the course is offered in both official languages.** National Defence's initial response was to propose measures to improve the quality of training given to Francophones by continuing to offer the course in English with assistance provided in French. The Commissioner did not find this acceptable and held to his recommendation. We will follow up on this matter in 1997.

Another investigation examined the language of work situation in the same Squadron. The complainant alleged that the work environment was not conducive to the use of French and that most documents, such as the "read file" and various regularly and widely used work instruments, were available in English only. Our investigation revealed various shortcomings in supervision and communications in French in the Squadron and that management had not taken measures to create a work environment conducive to equitable and appropriate use of both official languages. **The Commissioner recommended that the Department and the Canadian Forces examine the language designation of all supervisory positions, remind Squadron supervisors and personnel of their rights and obligations regarding internal communications, make all training available in both English and French and take the measures necessary to ensure that the "read file" contains a better balance of articles in both languages.** National Defence immediately began to take measures to review the language requirements of supervisory positions, to identify outside sources of training in French and to inform Squadron staff of their language of work rights and obligations.

We completed an investigation of the complaint of a service member who was obliged to attend a course in English despite his preference for French. The investigation showed that some specialized courses exist only in English and that the Canadian Forces had not respected their own administrative order on language of instruction by obliging

the complainant, who did not meet the established language criteria, to attend a course in English. We also concluded that the administrative order was not sufficiently clear regarding candidates whose language skills in English are inadequate to enable them to attend a course in that language. **The Commissioner recommended that National Defence avoid enrolling service members in courses given in their second language if they do not have the language skills required, enrol the complainant in an English second-language course and amend its administrative order.** The Canadian Forces agreed to implement only two of these recommendations, claiming that the complainant had already had enough language training.

- Kingston, Ontario. In 1995 we had received 18 complaints about language of work at the Royal Military College of Canada in Kingston. We received eight more this year, most of which are still being investigated. Our assessment of the complaints from 1995 showed that while there has been progress, improvements still need to be made regarding the use of French if the College is to become a fully bilingual institution.

The Commissioner made 16 recommendations to National Defence. The most important are those to increase the number of books and periodicals in French in the library, to ensure a fair and equitable language balance in the presentation of briefings, to ask guest speakers to use both official languages in equitable proportions, to circulate all documentation intended for staff and officer candidates in both official languages and to strike a better balance in the use of the two official languages at meetings of professors. National Defence accepted all of these recommendations and the responsible officials have taken or are in the process of taking corrective measures. For example, the College has adopted a bilingual motto and plans to issue all documents addressed to staff in both official languages. However, we continue to receive complaints; the authorities must make a concerted effort to give French an equitable and appropriate place in all aspects of life at the College. We will conduct a follow-up in 1997 to verify the status of implementation of the recommendations.

- Offices in Quebec. The complainant in this case alleged that in the Eastern Detachment Special Investigation Units (SIUs) of Quebec the keyboard and dictionary for the Security Workstation (SWS) automated system, initial training for Francophone users, subsequent system updates and the bulletin for users were provided in English only. The conclusion of our investigation was that the allegations were founded. **The Commissioner recommended that by April 1996 the Department and the Canadian Forces ensure that the reconfiguration and upgrading of**

the Security Workstation be done in both official languages so that employees in the French-language units of the SIUs may benefit from work instruments in French. National Defence agreed to implement this recommendation.

The Commissioner also recommended that the Department and the Canadian Forces ensure that the training and documentation relating to the above be made available in both official languages at the same time. Although National Defence agreed to issue all documentation resulting from the update in both official languages, it did not indicate whether the training will be available in French. At year's end the Department informed us that it intends to replace the now outdated SWS system with a new bilingual one by June 1997, well over a year late. We will follow up on this commitment but we believe that the Department has taken far too long to resolve this problem.

- Gagetown, New Brunswick. A former service member at CFB Gagetown, which is identified as bilingual, said that he had prematurely ended his military career because of the lack of services in French to treat his alcohol dependency. The investigation showed that Francophones at CFB Gagetown did not have access to treatment for alcohol dependency comparable to that available to Anglophones at the base. **The Commissioner recommended that National Defence reinstate the complainant in the regular Canadian Forces at a military base where he could receive treatment in French for his alcohol dependency, provide all services related to treatment for alcohol dependency at CFB Gagetown in French and, until such services are available, seriously consider any request by a Francophone for posting to another base that is able to provide them.** The Canadian Forces challenged some of our conclusions and recommendations. The complainant decided, in October 1996, to take his complaint to the Federal Court.

PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES

Of the 48 complaints involving the Department of Public Works and Government Services which were investigated in 1996, 35 concerned language of service, 12 language of work and one equitable participation.

Our investigations of a dozen complaints about calls for tenders published in majority official language newspapers without equivalent advertisements in the minority official language press showed that the Department's policy confused the obligations arising from Sections 11 and 30 of the Official Languages Act. The application of Section 30 is subject to the magnitude of the demand whereas Section 11

requires federal institutions to publish their notices and advertisements in the media of both official languages in regions where the matter applies, without regard to demand. Following discussions with our office the Department agreed to modify its policy to bring it into line with the requirements of the Act.

We also investigated a complaint about the systematic exclusion of bilingual weeklies from the list of English-language newspapers used by federal institutions for advertising campaigns in Quebec. We reached the conclusion that a bilingual weekly, if it serves an exclusive distribution territory, should be used in federal advertising campaigns on the same basis as unilingual English or French weeklies. We are pursuing our discussions in this regard with the Department.

In 1996 we dealt with two new complaints about services provided to the public at the construction site of the fixed link between Prince Edward Island and New Brunswick. We also completed our investigation of the 13 complaints received on the same matter in 1995. After a thorough review of the applicable legislative and contractual provisions we concluded that the Department had to ensure that any communications or services provided to the public on its behalf by the contractor comply with the provisions of Part IV of the Act, both during construction of the bridge and during its subsequent operation.

The Department implemented one of the Commissioner's recommendations, thereby acknowledging its obligations with regard to services to and communications with members of the public who will use the bridge when it is in service. Although the Department did not agree with the Commissioner's interpretation of the application of Section 25 of the Act during the construction period, officials co-operated in taking corrective measures to improve service in French to visitors to the construction site at Borden, Prince Edward Island.

Our investigations regarding language of work showed some lack of awareness on the part of middle management of the language rights of employees in terms of supervision and work instruments. We noted major deficiencies in high-technology sectors, where Francophones work in a unilingual English environment. We conducted an enhanced investigation of this at the Canadian Patrol Frigate project office, which is part of the Aerospace, Marine and Electronics Systems Sector. **The Commissioner made recommendations on the language obligations of supervisors and on the availability of the Department's central services in both official languages.**

REVENUE CANADA

Revenue Canada continues to be the out-and-out leader in the Commissioner's Merit List (see pages 56-57) but is still the object of a certain number of complaints, relatively small in relation to the volume of its daily interactions with the public.

Over three-quarters of the 82 complaints received in 1996 concerned services to the public. Revenue Canada staff continue to provide us with excellent co-operation in our investigations.

We conducted two follow-ups this year on the implementation of recommendations made in previous years in the Customs sector, an area where the Department continues to experience certain difficulties in providing two-language services to the public. We also report on an in-depth investigation carried out in 1996 in the Information Technology sector.

Our follow-up on an investigation of the inequitable workload distribution among unilingual and bilingual customs inspectors at the Lansdowne, Ontario, border crossing revealed that management had been regularly monitoring assignments to various work sectors, as we had recommended. Nonetheless, because of long-standing difficulties in maintaining a full complement of bilingual inspectors, officials at this office had not succeeded in ensuring a linguistically balanced distribution of staff assignments, particularly to the primary inspection line.

We suggested that in the face of a shortage of bilingual inspectors management consider adopting appropriate administrative measures as an alternative means of providing necessary two-language service to the travelling public. We stressed that when French-speaking travellers approach an inspection booth staffed by a unilingual inspector they should neither have to insist on service in French nor wait an unreasonable length of time for service to be provided. When travellers are referred to another area of the facility for service in French they must be made aware of the purpose of the referral. Recognizing that such arrangements cannot replace a full complement of bilingual inspectors, however, we encouraged the Department to continue its efforts to ensure needed services in both languages at this very busy border crossing.

In response to recommendations by the Commissioner the Tariff Programs Division reviewed the language requirements of two of its four PM-6 positions, applying objective criteria. Their language profiles were changed to require a superior rather than an intermediate proficiency level in speaking and reading. An organizational restructuring has postponed review of the other two positions. We were informed, however, that positions such as these, which have supervisory responsibilities in designated bilingual regions, will henceforth require the superior level in speaking and

writing. Our recommendation regarding information sessions for managers to increase their awareness of serving clients in their preferred official language has been implemented.

Following receipt of two complaints, we launched a language of work investigation in the Information Technology Branch (ITB) at Headquarters. The complainant had alleged that all new employees must speak and understand English and that work instructions, performance appraisals and the majority of work instruments are available in English only. As a result of these and other factors the work environment at ITB was allegedly not conducive to the use of French.

ITB management reacted promptly to these complaints by conducting an internal review of considerable scope. Twenty-six recommendations were presented to, and accepted by, the Branch Assistant Deputy Minister. Moreover, an internal committee is overseeing their implementation. Thus far, ITB has, for example, undertaken a review of the language requirements of all positions in the Branch and has offered language training to unilingual staff. We are impressed by senior management's commitment to promoting the equitable use of both official languages in the ITB work environment and we encourage them to continue their efforts.

As part of our investigation we conducted a survey of some 600 ITB staff. The preliminary findings reveal that much remains to be done. Meetings attended by English- and French-speaking staff are held primarily in English and computer programs and software are not always available in both official languages. In addition, employee rights regarding the use of English and French in specified work situations remain generally unclear and poorly understood. The results of our investigation will be published in 1997.

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

In 1996 we investigated 25 complaints involving the RCMP compared to 24 in 1995; 15 concerned the language of services provided to the public, seven were about language of work and three dealt with equitable participation.

Most of the service complaints involved written or telephone communications. The language of work complaints concerned an insufficient use of French during national video-conferencing and in internal communications. Two of the equitable participation complaints alleged potential disadvantage to French-speaking members because of differences between the English and French versions of the written promotion examinations for senior non-commissioned officers. The third complainant voiced his concern that the 31% English-speaking member participation in "A" Division (National Capital Region) is disproportionate to the region's local population, which is 65% English-speaking.

We completed a complex investigation begun in 1995 involving the language designations and language profiles of regular member positions in "A" Division's two operational branches, Protective Operations and Criminal Operations. The complainant had contended that the low number of English-essential positions and the high levels of bilingualism required for most positions in the Division denied equal opportunities for employment and advancement for English-speaking members of the RCMP. In all the sections we visited in both branches we found that officers' and supervisors' positions realistically required high-level skills in both official languages. Constables work in teams but this structure was not used to full advantage to allow for the designation of some constable positions as English- or French-essential or reversible. It is our opinion that too many bilingual constable and non-commissioned officer positions require advanced skills in writing. **The Commissioner recommended that in "A" Division's two operational branches the RCMP:**

- **review all constable and NCO positions with no supervisory responsibilities to verify whether the bilingual requirements are objectively needed by their functions, and in so doing identify some as English-essential and some as French-essential, especially in team-structured units;**
- **review bilingual constable and NCO positions calling for advanced skills in writing to ensure that this is objectively required;**
- **develop a five-year plan to achieve a more equitable participation rate, including a comprehensive language training plan for unilingual members willing to become bilingual;**
- **ensure that "A" Division makes more frequent use of non-imperative staffing to fill vacant positions.**

The RCMP concurred with the recommendations but indicated that it may require more than five years to fully implement the third recommendation, given their present demographics and the massive re-organization now under way in the RCMP across Canada.

We also conducted a follow-up on a 1995 complaint concerning the "Training for Trainers" course given in English only to RCMP Academy instructors, many of whom are French-speaking. Senior management in Ottawa had committed themselves to the implementation of **the Commissioner's 1995 recommendation that the RCMP ensure that this course be offered in French by October 1995.** However, the required procedures to ensure that this would be carried out were not transmitted in useful time to the newly appointed course co-ordinator at the Academy in Regina. The result was that French-speaking instructors, who were one-third of the group that took the course in

June 1996, were once again not given the opportunity to take the course in their first language. We will follow up on this in 1997.

We finalized the investigation of a complaint in New Brunswick to the effect that two Staff Sergeant positions (heads of the Major Crime Units in the province) could have been staffed non-imperatively. Our investigation upheld the RCMP's decision to staff these two positions with already qualified bilingual staff but did raise questions about the levels of language skills required. The positions had a profile of BBC\BBC, a common profile in the RCMP. In this instance, given the duties of the positions, our investigators concluded that a higher level of skill in reading was called for (CBC). We will be discussing with the RCMP its procedures for reviewing language requirements of bilingual positions.

STATISTICS CANADA

We were pleased to find that the 1996 census elicited far fewer complaints than the last such exercise. The measures taken by Statistics Canada to resolve the problem of unilingual advertising have certainly had a positive effect, for there was no complaint in that regard this year. Before the start of the census period Statistics Canada made plans to provide its services in the language of each linguistic group. In 1991 we handled 37 complaints about the census; only 17 were deemed founded this year. Ten complaints concerned the absence of service in English or in French either by telephone or from Census Representatives. Six cases of unilingual English correspondence and forms were also reported as well as one case of failure to use the minority official language press.

Considering the scope of the exercise, which involves a large number of communications with Canadians, the 1996 census was a great success from the language point of view.

In 1994, following the receipt of four complaints, we had directed our attention to Statistics Canada's Main Computer Centre. Two of the complaints concerned language of work, specifically the language of supervision and performance appraisals. This year Statistics Canada has completed the implementation of the six recommendations the Commissioner made on this subject.

The other two complaints against the Centre concerned allegations of discrimination and the departure of Francophones. Only this year did we succeed in closing the files after many discussions with Statistics Canada and the

complainant. In the first case the complainant had claimed to be the victim of discrimination and harassment because of his first official language. The investigation was inconclusive; the burden of proof was not satisfied. In the second case the complainant had alleged that the management of the Centre was redeploying French-speaking employees and replacing them with English-speaking persons. The investigation showed that, proportionately, French-speaking employees had been more affected by the redeployment exercise than English-speaking ones. **The Commissioner recommended that Statistics Canada review its policy on internal redeployment to ensure that it does not disadvantage any group of employees. He also recommended that the institution send a formal letter of apology to the complainant and discuss with him appropriate compensation measures to do him full justice.** Statistics Canada has implemented the first recommendation but had not yet taken action on the second at year's end.

TRANSPORT CANADA

The organizational changes to which we referred in our last Annual Report were still under way in Transport Canada in 1996. These involved the continuing transfer of airports to local not-for-profit authorities and the privatization of air traffic control services into the not-for-profit corporation named Nav Canada, effective November 1, 1996. We were pleased to note that the legislation establishing Nav Canada requires full adherence to the Official Languages Act.

The information collected in discussions with departmental authorities and in specific investigations of complaints in three commercialized airports supported the concern we expressed in last year's Report that there was a problem in maintaining continuity in the understanding and implementation of official languages requirements in the new organizations. The resulting weaknesses in integrating official languages into practical and operational considerations often put the quality of services to travellers in commercialized airports at risk.

Over the year we received 65 complaints directed towards Transport Canada compared to 66 in 1995. Of these, 59 concerned service to the public, four addressed language of work issues, one dealt with the language requirements of a position and one was misdirected.

Departmental services which Transport Canada provides to the public through its own offices, including those at airports, are generally available in both official languages. Although 12 complaints about such services were received over the year, all were readily resolved. Some difficulties were encountered in areas of activity in which the Department has responsibility for enforcing regulations which

require that other parties provide services in both official languages, in particular the services of concessionaires at airports, pre-boarding security screening of passengers and on-board safety briefings by air carriers.

The official languages regulations require that certain services, provided by concessionaires, that are considered essential to travellers must be provided in both English and French at airports where there is significant demand. Transport Canada, or any other airport authority, is responsible for ensuring that concessionaires comply with this requirement. We received only six complaints regarding such services in 1996, but the recurring nature of the problems causes some concern over the effectiveness of the corrective measures taken. Departmental managers at the airports involved were hesitant to take our suggestion that they should provide more detailed advice to concessionaires on meeting their responsibilities in this regard, fearing that the concessionaires would see this as interference in their private affairs. We nevertheless encouraged departmental managers to take the initiative in providing direct guidance to the concessionaires about suitable corrective action they might take.

The official languages regulations also specify that air carriers must provide passenger screening and boarding services, counter services for tickets and check-in and public announcements in both official languages where there is significant demand. It is the responsibility of the airport operator to ensure that air carriers comply with these requirements. Over the year ten complaints were received alleging infractions of these requirements. From one airport to another there were significant differences in managers' understanding of their responsibilities in this matter, and in the energy with which they approached the responsible air carriers. We are concerned that if this continues over time, and if airports continue to be turned over to local authorities, there will be major disparities in the services received by travellers in different airports.

The transfer of airports to local authorities could lead to major disparities in the services received by travellers in different airports.

Transport Canada's most complex and difficult language responsibility lies in ensuring that the industries it regulates provide services to the public in both official languages in matters of health, safety and security. Specifically, the Air Carrier Security Regulations require air carriers to provide passenger pre-boarding security screening services in both official languages in all areas of significant demand. In 1996 21 of the 64 complaints were lodged by travellers

who reported they had not received this service in their language. We also completed an enhanced investigation at Winnipeg International Airport into a complaint on this subject we had received in 1995. Following the Commissioner's recommendations the Department agreed to increase monitoring of pre-boarding security checks, review the training provided to newly hired security guards and review its procedures for regular inspections of these services so as to include an evaluation of their actual delivery.

Similar complaints we are investigating at other airports, notably Lester B. Pearson International Airport in Toronto and Calgary and Edmonton International Airports, suggest that the problems are indeed national in scope and need to be addressed in greater detail.

Under the amended Air Navigation Orders, Transport Canada has a legal responsibility to ensure that all Canadian air carriers comply with the regulatory requirement that the standard safety briefing on board aircraft be provided in both English and French. This regulation came into effect in March 1996. We have since received 17 complaints on the subject, ten of which were referred to Air Canada as the institution principally responsible; seven concerning Canadian Airlines flights were referred to Transport Canada. Only one of these complaints has been resolved to date. We are pursuing this matter with the Department.

A high proportion of the language of work complaints from Transport Canada employees concern informatics systems — seven of 18 in 1995 and all four in 1996. The measures taken by Transport Canada officials in resolving the complaints will help ensure that Departmental staff enjoy their full language of work rights under the Act. We were also pleased to learn that, further to the recommendation we made last year, information sessions have been developed to ensure that Nav Canada's employees are properly informed of their rights and obligations under the Official Languages Act. Sessions were held in Moncton; others were scheduled for Ottawa in January 1997.

TREASURY BOARD

Section 25 of the Official Languages Act stipulates that when a federal institution contracts with a third party to provide services to the public on its behalf it must ensure that the provision of those services complies with the Act. In 1996 we received seven founded complaints regarding third parties acting on behalf of the Treasury Board.

One case involved the National Life Assurance Company of Canada, the insurer for the Public Service Management Insurance Plan. When the French-speaking complainant called the company he was not only not offered service in French, he had to insist before receiving it. The company

promptly resolved the matter by including its dedicated toll-free number for French-language service in all correspondence to French-speaking clients and by increasing its resources to handle such calls.

Four cases concerned the Sun Life Assurance Company of Canada, the administrator of the Public Service Health Care Plan. In all four instances Sun Life sent both its "Explanation of benefits" and claim form in English to clients who had submitted their claims in French. After Treasury Board reminded Sun Life of its language obligations, French-language forms were promptly made available. These complaints enabled Sun Life to recognize and quickly address various deficiencies in the claims process. For example, the claim form did not have a box to confirm language preference and the computerized system used to process claims automatically chose English if language preference was not specified. Sun Life also immediately sent letters of apology to the clients.

Two cases dealt with MediTrust Pharmacy Incorporated, a mail-order supplier endorsed by the Treasury Board to provide pharmaceuticals to those covered under the Public Service Health Care Plan. The first complainant took issue with an English-only recorded message heard after regular hours at a toll-free number (the company offers 24-hour service). A second complaint dealt with an English-only catalogue and form letter which MediTrust sent to a French-speaking client. Although the company modified its after-hours answering system, spot-checks found that callers selecting French heard a periodic message in English. While the company subsequently changed the language of the intermittent message to French, the quality was quite poor in all its French-language recorded messages heard by callers from Ontario. As for the catalogue, it has yet to appear in both official languages. In light of these complaints, and given the importance of these services for public servants, Treasury Board should exercise more effective control over services provided by third parties.

Treasury Board Secretariat, as a central agency and the federal employer, should be a model for other federal institutions. We were therefore concerned by a complaint received late in 1996 about English-only presentations given to an interdepartmental advisory committee meeting chaired by the Secretariat and attended by about 70 federal employees from both official language groups. Our preliminary findings confirmed the allegations and we are pursuing the matter with the Secretariat to ensure that it takes appropriate and timely corrective action.

g) SPECIAL STUDIES

i) THE INTERNET

It is hard to resist calling 1996 the "Year of the Internet" as we witnessed a starburst of World Wide Web sites both within and beyond our borders. This phenomenon underlines the timeliness of our special study on the "Use of the Internet by Twenty Federal Institutions".* Three factors led us to undertake this study: in 1995-96 we received 16 complaints against seven federal institutions concerning service to the public and language of work on the Internet, federal institutions were rapidly adopting Internet technology as a means of serving the public, and we thought it valuable to take the linguistic pulse of federal usage of the Internet from the standpoint of the Official Languages Act. To help specialists in federal institutions profit from our findings we intend to organize a symposium in 1997 to discuss our study. As a number of our conclusions and recommendations are of particular interest to those who deal with French on the Internet, where English dominates massively, we have also provided our report to various bodies such as the Office de la langue française du Québec and to countries of the Francophonie.

Our multi-tiered methodology included recourse to two experts; both provided technical advice and one managed the electronic visits and electronic mail tests for selected sites with two-language obligations. We interviewed 100 public servants in 20 federal institutions and Treasury Board Secretariat, analysed central and departmental Internet policies and reviewed the feedback from federal participants on our draft report. It was heartening to find that the federal institutions generally agreed with the objectives of the 22 recommendations contained in our report.

Our study revealed that comparable service to the public in both official languages was not always provided by the federal institutions whose Web sites we visited. We found that information was not always posted in both official languages where required, or not done so simultaneously, in features such as the institution's home page and publications. There were problems with French accents in electronic mail and file transfers, and some local search engines (used to find specific information on the site visited) did not work in French. **The Commissioner made seven recommendations on federal services to the public via the Internet.**

Public servants in bilingual positions in designated bilingual regions (eastern and northern Ontario, the National Capital Region, the Montreal region, other bilingual

regions of Quebec, and New Brunswick) have the right to work in the official language of their choice when not dealing with the public. We found that, particularly with respect to Internet user software, these rights were often not respected initially; until recently French-speaking staff were offered English-language software only, as it was not yet available in French. **The Commissioner made seven recommendations to ensure the availability of two-language browser software and two-language technical support and to ensure that public servants are aware of their language rights and obligations.**

We also found that improvements could be made on various other fronts. For example, software procurement practices did not always ensure that staff received Internet user software in the language of their choice where required, there was a lack of standardization with respect to encoding schemes, and in numerous cases federal institutions were operating Web sites without the guidance of a comprehensive official languages policy. **The Commissioner made three recommendations regarding policy (greater distribution of the Treasury Board Internet guide, establishing a policy on pilot projects and developing comprehensive institutional language guidelines for Internet usage); three recommendations addressed procurement practices and the development of bilingual browser software and two others addressed federal standards for the Internet.**

While we did note certain problems, the federal government is clearly a leader in this field and we encourage it to continue.

ii) THE CRTC AND CABLE BROADCASTING

As announced in our report last year we made public our special study on the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission and cable broadcasting. The report was concerned with 28 complaints about minority language programming offered by cable companies to the official language communities. The purpose of the study was to determine the extent to which the CRTC's regulations, directives and policies, and its conditions for granting licences, enable it to fulfil the objectives of Part VII of the Official Languages Act, which are to enhance the vitality of the English and French minority language communities in Canada and to support and assist their development. It also looked at how the Canadian Broadcasting Corporation, which is responsible for the Réseau de l'information and Newsworld, meets its obligations in the broadcasts of these networks under Parts IV and VII of the Act.

Under the Broadcasting Act the CRTC regulates broadcasting and, among other things, grants licences to cable companies and television networks and stations. The CRTC

* The report is posted on our Web site, <http://ocol-clo.gc.ca>.

requires cable companies to carry a limited number of television channels, allowing the rules of the market to regulate a large share of the programming offered to consumers.

The CBC administers two 24-hour news networks, Newsworld in English and the RDI in French. When they applied for an operating licence from the CRTC neither of these networks requested mandatory distribution of its services by cable companies, preferring to allow the market to operate, and the CRTC did not impose it. As a result the decision whether or not to provide these specialized services to subscribers is made by each of the 2,082 cable companies in Canada.

At the outset our study was concerned with ten complaints from citizens in various parts of southern Ontario and in Whitehorse, Yukon. The complainants were unhappy that the RDI was not available in their regions. We found that cable companies have some 8.2 million subscribers, residential and commercial, across Canada. When it went on the air on January 1, 1995, the RDI was received by approximately 5.2 million subscribers. By the end of August 1996 this had risen to over 6.3 million. At the same time Newsworld had nearly 7.4 million subscribers after more than seven years of operation.

In 1996 the RDI was received by 94% of cable subscribers in the 110 French-speaking communities outside Quebec. Despite this clear progress many Canadians, particularly in Prince Edward Island, still do not have access to the RDI and some Canadians do not have access to Newsworld (although a part of the Island will receive the RDI as of February 1997). **The Commissioner recommended that the RDI continue its marketing efforts aimed at ensuring its distribution to all French-speaking communities, with priority being given to distribution in Prince Edward Island and Whitehorse.**

Our study also looked at nine complaints from Ottawa and southwestern Ontario. These involved French-language specialty channels such as MétéoMédia, MusiquePlus and TV5. Thanks to technological developments and the pressure exerted by subscribers, the situation has been resolved in seven of the cases in the study and the services in question have been included in the program schedules.

Our study noted that under the CRTC's distribution and linkage rules the provision of specialty services by cable companies is optional. **The Commissioner recommended that the CRTC place on the public file of the cable companies in question the two complaints concerning the unavailability of TV5 and ensure that the Francophone communities can make their concerns known when the licences of these cable companies come up for renewal.**

Our study also considered nine complaints that English and French channels of the Cable Public Affairs Channel (CPAC) broadcast public affairs programs that are not in the channel's language and that the French-language CPAC channel and the CPAC channel that broadcasts in the original language are not available in certain places in Ontario.

CPAC is a non-profit corporation. It is operated as a public service funded by a consortium of Canadian cable companies. Its programming is carried on three channels: an English-language channel, a French-language channel and a third channel in the original language in which the event takes place. CPAC broadcasts two types of programming, the debates of the House of Commons and public affairs programs. The debates of the House are broadcast in both official languages. The public affairs programs, which originate from all regions of Canada, are sometimes broadcast in only one language because the activities take place only in that language and because CPAC does not have the budget to provide interpretation. Our study showed that for the period from June 1994 to May 1995 12% of CPAC's programming was broadcast in only one language. We have hope that new technical facilities and an increase in the budget for interpretation will enable it to reduce the number of hours of programs broadcast in only one language. Considering that the CRTC has the obligation to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society, we believe that it should encourage CPAC to make all its programming available in both English and French, depending on the channel in question. **The Commissioner recommended that the CRTC encourage the Cable Public Affairs Channel to broadcast all its programming in English on the English-language channel and in French on the French-language channel.**

In the matter of the unavailability of the CPAC channels in French and in the original language in certain places in Ontario, our study showed that the CRTC does not require the cable companies to carry the CPAC channels. Given that the television industry is in transition and that more and more channels will be offered to consumers, we believe that the CRTC should allow the official language minority communities to voice their concerns when the licences of the cable companies in question are up for renewal. **The Commissioner recommended that the CRTC place on the public file of the cable companies in question the complaints concerning the unavailability of the French-language and original language CPAC channels and ensure that the Francophone communities can make their concerns known when the licences of these cable companies come up for renewal.**

The broadcasting industry is experiencing rapid growth and is changing quickly. The advent of digital video compression will make it possible to increase channel capacity

while reducing transmission costs, and direct-to-home satellite distribution will offer consumers a wide array of channels. Ultimately, services will be better adapted to the public's needs. We recognize the importance of broadcasting as a tool for supporting and assisting the development of minority language communities and we believe that the CRTC is called on to play a major role in promoting the vitality of the English- and French-language minority communities in Canada and supporting their development.

iii) THE DEVOLUTION OF FEDERAL RESPONSIBILITIES TO THE PROVINCES AND TERRITORIES

In recent years the federal administration has undergone far-reaching transformations. There was a major restructuring of the Public Service in 1993 which involved a reduction in the number of departments and resulted in extensive reorganization, often accompanied by decreases in the numbers of positions and programs; there were restrictions on hiring and privatization of services previously provided by federal agencies. To these will soon be added the devolution of responsibilities previously exercised by federal institutions to provincial/territorial agencies and institutions as announced in the Speech from the Throne on March 27, 1996.

Devolution raises many concerns in the official language minority communities; they fear the curtailment or disappearance of language rights currently guaranteed by the Official Languages Act, particularly those specified in Part IV of the Act. In the case of the devolution of active employment measures announced on May 30, 1996 by the Minister of Human Resources Development, the official language minorities absolutely insist that labour market training services and, in particular, courses continue to be available in both official languages once these responsibilities have been transferred to the provinces and territories.

Representatives of the communities are asking that the devolution agreements between the two levels of government contain a language clause that is specific and comprehensive enough to guarantee the equitable availability of services *and programs* in both official languages. In their view, in addition to defining the responsibilities devolved, such a clause should specify control and accountability procedures. In short, the communities are asking the federal government, in its negotiations, to respect the commitments made in Part VII of the Official Languages Act and to ensure that the provinces and territories honour the commitment to enhancing their vitality and supporting their development that is set out in its provisions.

The Commissioner has already received complaints from Quebec, New Brunswick and Prince Edward Island expressing the concerns of the communities. (Manitoba, Alberta and British Columbia had joined the list when we went to press.)

Considering the importance of this issue he thought it appropriate to evaluate in a comprehensive way the impact of devolution agreements between the federal government and the provinces/territories on respect for the Act and the rights it guarantees. While dealing with the specific issues raised by individual complaints, in late 1996 he undertook a study of the entire question of the transfer of responsibilities from federal institutions to provincial/territorial ones.

Meanwhile, he has asked the Prime Minister and various ministers to adopt a government policy protecting the integrity of the language rights of Canadians within the framework of the changes.

The Commissioner had already received a complaint in this domain from the Association canadienne-française de l'Ontario, and his investigation showed that occupational training courses offered in French in Ontario were clearly inferior in quality, quantity and variety to those available in English.

iv) POINTS OF SERVICE

In February 1995 the Commissioner published his "Study of federal offices designated to respond to the public in both English and French". This provided the government and all federal institutions with recommendations aimed at assisting the designated offices to improve the provision of their services in both official languages.

When his report was tabled the Commissioner made a commitment to conduct a follow-up. Having found that federal services in the designated offices were available in the minority official language only 79% of the time — 98.8% in Quebec and 72% elsewhere on average — he took the position that 100% was the only acceptable figure, saying, "If an office is designated to serve the public in both languages, the principle of truth in advertising requires that such service really be available." (It should be noted that these figures do not represent the reality experienced by the members of the official language minority communities but rather what is possible given some insistence, since active offer is largely lacking.)

In October 1996, after notice was sent to the institutions, a team from the Commissioner's Office began a follow-up which will last about 18 months. Initially the investigators check active offer and the availability of service in the minority official language in a given region, by telephone and in person. When this has been done they review the situation with the office manager.

To enable federal institutions to take specific and timely corrective action in situations where there are deficiencies, we decided to prepare separate reports as the investigations in each given region are completed. This

seems to us more efficient than publishing a comprehensive report 18 months after the start of the exercise. The reports will be concerned with the linguistic performance of each of the offices visited, specifying whether the services are available (and provided) and whether they are of good quality. The Commissioner will make recommendations designed to rectify any deficiencies.

The consultations we have had with the various official language minority associations across the country have assisted us greatly in determining the orientation of the follow-up.

h) MERIT LIST

Our tradition of recognizing the exemplary initiatives or work of certain institutions by awarding merit certificates continued this year. Thirty-two certificates have been awarded since the start of this program in 1992 and six more have been added this year. The reorganizations and staff and budget cuts in the federal administration make it more difficult for managers and employees to apply the Official Languages Act; in this context good performance or new initiatives are all the more deserving.

Heretofore, certificates were awarded mainly to highlight the achievements of institutions in service to the public. This year we thought it appropriate to broaden our field to recognize the initiatives or good performance of agencies or offices in other aspects of the Act (language of work, support for the development of the official language minorities).

We are particularly pleased this year to acknowledge the good work of several institutions in relation to development of the minorities and advancement of the official languages in Canadian society (Part VII of the Act). The importance of this Part was reaffirmed by the government late in 1996 when it introduced more rigorous accountability through the Treasury Board's involvement in this area. By recognizing the achievements of certain institutions in this regard the Commissioner wishes to demonstrate the importance he attaches to this facet of the Act.

To make our choices we used a number of criteria that are close to those used in past years when we judged performance in service to the public, but they are new for the other aspects of the Act. The criteria are:

- a commitment by management to providing quality service at all times in each language
- the existence among staff of a culture focused on service to the public which includes its provision in both languages actively and courteously

- a commitment by managers and employees to the official languages which takes the form of special initiatives to resolve persistent problems
- a recognition of and commitment to the needs of the official language communities as shown by the integration of these needs into the institution's activities and programs.

The following is the list of offices chosen in 1996 for the Merit List, with a description of their special merits with regard to the official languages.

ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY, NEW BRUNSWICK REGION

Under its mandate, which is to strengthen the economy of the Atlantic Region, the Atlantic Canada Opportunities Agency can make a substantial contribution to achievement of the objectives of Part VII of the Act in the economic development sector. In general, ACOA is well aware of its obligations in this regard and its Action Plan for the implementation of Part VII is highly developed. It is in New Brunswick that its work is most worthy of mention. ACOA is involved in various economic endeavours important to the French-speaking community in that province. Among other things, it made a study of Acadian entrepreneurship and participated actively in a forum on the information highway in May 1996 in Shippagan and in the national forum of French-speaking business people and elected municipal officials held in two phases, the first in Grand Falls, New Brunswick, and the second in Saint-Georges de Beauce, Quebec.

Through its role in co-ordinating the federal government's activities in the economic sector in New Brunswick ACOA also has a positive influence on the activities of other agencies with regard to the development of the French-speaking community. In short, concern for the vitality of the minority is an integral part of ACOA's activities and programs. This is a fine accomplishment.

ST. LAWRENCE HUMAN RESOURCES CENTRE, QUEBEC

This Human Resources Centre serves a mixed public that speaks English and French as well as other languages. The proportion of clients who speak English is high: in June 1996 47% of them were English-speaking. To meet this significant demand the Centre has developed a strong two-language capability. Fifty-seven of the 67 positions at the Centre are identified as bilingual and they are all filled by bilingual staff. Signage is impeccably bilingual and clients are greeted in both languages and served without difficulty in their own language. Service to the public in both languages is clearly a given for management and staff.

CORRECTIONAL SERVICE, QUEBEC REGION

The CSC, which has long had to deal with a low representation of Anglophones in Quebec (which affects the provision of service in English to English-speaking inmates in institutions in that province), stepped up its efforts in 1995-96 to improve the situation. In 1995-96 16 of the 108 employees (15%) recruited by the CSC for its initial training program were English-speaking. To facilitate their success and integration the CSC provided them, for the first time in Quebec, with training in English. To make this possible the number of trainees normally required for a class was reduced, documentation and pedagogical tools were translated and care was taken that the less bilingual instructors received assistance from instructors at ease in both languages.

Of the 13 recruits who received their training in English nine are still employed by the CSC. This is the same retention rate as among Francophones. These employees are assigned to six institutions in Quebec, which helps the institutions to provide more English-language services.

FISHERIES AND OCEANS, MAURICE LAMONTAGNE INSTITUTE

This Institute, located at Sainte-Flavie in the Lower St. Lawrence, is actively engaged in promoting the use of French in scientific and technical fields. The Institute conducts research in three of the Department's areas of activity: fisheries, hydrographics and oceanography. Although English is used for external communications and for certain internal activities (research reading, reference documents, etc.) a concerted effort is made to conduct research in French. Internal communications take place mainly in French, researchers are encouraged to publish their work in French and the Institute subscribes to a wide range of scientific journals in French. The Institute co-operates closely on projects with French-language universities and research centres in Canada and abroad (France, Egypt, Algeria, Tunisia). It has contributed to the development of expertise in French in the ocean sciences where few French-speaking scientific researchers were to be found.

This success in regard to language of work is also an asset in terms of Part VII. The development of French in an area where it is under-used — science — contributes to fostering the full recognition and use of French in Canadian society.

STATISTICS CANADA, ONTARIO REGION

Statistics Canada made serious and commendable efforts in planning and organizing the last census to ensure that services were provided in both languages.

Like other regions, the Ontario Region did a great deal in this regard. Since this was a long-term exercise the Region began its planning well before the census, notably by meeting with the Commissioner's representatives to ensure that all aspects of the Act were taken into consideration. In addition, the Regional Director met with representatives of minority associations to take their concerns into account. A procedure for quick resolution of complaints was put in place. Clear and specific procedures were distributed to employees and significant efforts were made to recruit bilingual temporary staff. The Region was the subject of only six complaints. Considering the scope of this event, which involved millions of contacts with the public in one form or another, this constitutes a great success.

PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES, TERMIUM

TERMIUM, developed by the Translation Bureau and available on CD-ROM, is the federal government's language data bank. This internationally renowned terminology bank is a valuable tool for assistance in writing and promotes effective communication in English and French.

TERMIUM contains over three million English and French terms on over a million terminology records in every field. This easy-to-use tool makes it possible to find the correct term or expression in either official language and to determine the true meaning of a term in each.

The Translation Bureau decided to make TERMIUM on CD-ROM available free of charge to all federal departments and agencies for a two-year trial period. This initiative enabled the Bureau to expand its client base in the federal administration and increase the number of users of the terminology bank. In addition, it strengthened the vital role that the Translation Bureau already plays in the language field in Canada and abroad.

TERMIUM is also sold to the private sector on a cost-recovery basis. Highly valued by freelancers, publishing houses and other firms, TERMIUM is a good illustration of the efforts made by the federal government through the Translation Bureau to advance the use of English and French in Canadian society. The Commissioner is convinced of the significant contribution this tool makes to the official languages and has lent his support to the promotion of TERMIUM.

2. CENTRAL AGENCIES

a) THE FEDERAL ADMINISTRATION

A number of fundamental elements make up the federal government's official languages program: service to the public in both languages where numbers warrant, the right of public servants to work in English or French in designated regions (so long as Canadians are served in their preferred official language) and the requirement that English- and French-speaking Canadians be assured of equal opportunities for employment and advancement in federal institutions.

Another key element which until recently was undervalued and underimplemented is the commitment to enhancing the vitality and development of our official language minority communities.

Translating these elements from theory into practice requires the development of appropriate policies and controls flowing from a solid legal and regulatory framework. Also required are support measures such as language training, translation and the language identification of positions. The most important ingredient, however, is leadership, and this must be provided by the central agencies. In the official languages program the key players are the Privy Council, the Public Service Commission, Canadian Heritage, Public Works and Government Services Canada and, of course, Treasury Board.

TREASURY BOARD

The Official Languages Act gives Treasury Board a key role in the management of the official languages program, making it responsible for the general direction and co-ordination of the policies and programs relating to the implementation, in all federal institutions except the Senate, the House of Commons and the Library of Parliament, of those parts of the Act touching on service to the public, language of work and the equitable participation of English- and French-speaking Canadians in federal institutions.

The Act also gives Treasury Board the authority to monitor and audit federal institutions to ensure compliance with its policies, directives and regulations; in addition, it provides for an important policy and program evaluation function.

In 1996 Treasury Board fulfilled a number of activities in support of its role.

Service to the public

- In June Treasury Board presented a report entitled "Availability of Service to the Public at Designated Offices under the Official Languages Act" to the Parlia-

mentary Standing Joint Committee on Official Languages. The reader may recall that both Treasury Board and the Office of the Commissioner of Official Languages had conducted different studies in 1994 concerning service to the public in designated bilingual offices across Canada. These studies had demonstrated that the situation varied from one region to another and from one office to another. Federal institutions had therefore been asked by Treasury Board to evaluate offices required to provide two-language services, to take necessary corrective actions in respect of any office in which shortcomings were identified and to submit detailed action plans on the measures taken or proposed. This report, based on information provided by the federal institutions, indicated that services in person and by telephone have improved since 1994 even though the situation is still by no means perfect.

- After publishing the results of the first phase of an audit of service to the public in the Toronto and Halifax Census Metropolitan Areas (CMAs) Treasury Board worked on Phase II of this audit, covering 11 more CMAs in Ontario and western Canada from January to March 1996. Preliminary findings indicate that service availability and quality vary from one location to another. Treasury Board will no doubt require that action plans to correct deficiencies be submitted by the institutions concerned.
- In its ongoing effort to ensure that frontline services are delivered in both official languages where numbers warrant Treasury Board gave a series of workshops on official languages legislation and policies with regard to service to the public. Workshops were given in New Brunswick in March and in Ontario in June. More were planned for November and December. This is a praiseworthy initiative in our opinion.
- Treasury Board is revising its computerized list of federal offices and service points across Canada so that, by the end of December 1996, federal institutions will be able to access the updated list on the Publiservice site on the Internet. The public will have the same access via the Internet in March 1997.
- With the co-operation of the Office of the Commissioner of Official Languages and the Department of Canadian Heritage, in early 1997 Treasury Board will publish updated lists of two-language offices and service points as inserts in minority language newspapers.
- In October 1996 Treasury Board announced an initiative to inform Canadians of the government's commitment to delivering quality services. Thus, from October 10-31 Canadians receiving Old Age Security,

Canada Pension Plan payments, Employment Insurance, Child Tax and Veterans Affairs benefits, as well as federal Public Service employees, were given an insert in their cheque envelopes outlining this commitment to delivering quality services to Canadians that:

- are prompt, dependable and accurate
- respect dignity, individual rights, privacy and safety
- comply with the Official Languages Act
- are good value for money and are consolidated for improved access and convenience
- communicate applicable rules, decisions and regulations
- are regularly reviewed and measured against published service standards and
- are improved whenever possible, based on client suggestions, concerns and expectations.

In our view, the public release of this commitment to Canadians is a laudable initiative.

Language of work¹

- In June 1996 the President of the Treasury Board wrote to his colleagues and asked for an account of actions taken to follow up on the recommendations in the Commissioner's study on language of work in the National Capital Region. (The review carried out by Treasury Board formed a chapter in its 1995-96 Annual Report.) It was determined that, overall, federal institutions had taken appropriate actions with respect to the Commissioner's recommendations. Treasury Board will ensure that official languages agreements concluded by federal institutions include language of work commitments.
- Treasury Board carried out two language of work audits during the year. One took the form of a survey conducted in March and April on the use of English and French in the workplace among employees in departments and agencies in New Brunswick; the other, carried out in February and March, was an audit of the availability of regularly and widely used information technology systems and software in the two official languages in the National Capital Region, in Montreal and in northern and eastern Ontario. Preliminary results for the survey indicated that more English-speakers (93%) are satisfied with opportunities to work in the language

of their choice than are French-speakers (79%). Both reports, when completed, will be passed on to the Commissioner.

- Workshops were given by Treasury Board in North Bay, Sudbury, Timmins, Kirkland Lake and Sault Ste. Marie to help federal managers to develop and maintain work environments in which both languages can flourish. Workshops are planned in other regions designated as bilingual for language of work purposes. We encourage Treasury Board to press on with this project.

A SPECIAL INITIATIVE IN QUEBEC

A complete discussion of equitable participation will be found on pages 27-34. We wish here to examine actions taken by Treasury Board with respect to the low participation rate of English-speakers in federal institutions in Quebec (5%). Measures such as improving the advertising of available positions and contacts with minority associations are ongoing. In addition, Treasury Board is co-operating with the regional office of the Public Service Commission in Montreal on a project it started in 1996 to study the psychological factors which may be contributing to this problem. Treasury Board has provided funds for the project and has participated with the Commission and with representatives of English-speaking minority associations in defining the general principles and parameters of the study. The project, which will be completed towards the end of 1997, is a promising initiative.

ADMINISTRATIVE CHANGES: A FEW HIGHLIGHTS

- In April 1995 Treasury Board put a new data collection system in place. This system, known as the Position and Classification Information System, is now fully operational and can provide data as complete and reliable as those furnished in the past, but at lower cost.
- Treasury Board encourages departments and Crown corporations to do their own official languages audits. In order to help the institutions Treasury Board provided an "Audit Guide on Official Languages".
- A policy on official languages requirements when using electronic networks is being developed by Treasury Board. Once approved, the policy will be included in the official languages volume of the Treasury Board manual. It will identify the language obligations of federal institutions and privatized organizations subject to the Official Languages Act when using electronic networks such as the Internet to provide communications and services to the public or employees.

¹ See pages 24-26 for a detailed discussion of this subject.

PART VII: A FEW COMMENTS

A more detailed discussion of Part VII of the Act (enhancing the vitality and development of minority communities in Canada while fostering the use of both English and French in Canadian society as a whole) is given on pages 34-37. We regret to note that the 1995-96 Annual Report of the Treasury Board on "Official Languages in Federal Institutions" contains very little mention of this Part of the Act. This omission is all the more perplexing in view of the publication in February 1996 of the Commissioner's report entitled "Implementing Part VII of the Official Languages Act, 1988". In this document the Commissioner called on Treasury Board to take a much more active role in the implementation and management of Part VII in keeping with its two key functions of evaluating programs to determine their effectiveness and reviewing proposals for new and ongoing expenditures. The Commissioner made a number of recommendations to Treasury Board in this regard.

Given the difficulties facing the minority language communities in Canada, we are pleased to note that the situation nevertheless shows signs of improving. In her recent response to the Standing Joint Committee on Official Languages concerning the implementation of Sections 41 and 42 of the Act the Minister of Canadian Heritage said that

Table III.16
Language requirements of positions, 1992-96

Positions	1992	1993	1994	1995	1996
Bilingual	63,829 29.5%	64,001 29.3%	60,959 28.8%	60,605 31.4%	63,076 31.4%
English essential	127,889 59.0%	129,606 59.4%	126,815 60.0%	110,928 55.5%	114,938 57.3%
French essential	13,527 6.2%	13,611 6.2%	13,764 6.5%	12,691 6.3%	12,775 6.4%
Either/or	11,443 5.3%	11,131 5.1%	9,992 4.7%	8,608 4.3%	8,480 4.2%
TOTAL	216,688	218,349	211,530	200,017¹	200,647²

¹ We have no information on the language requirements of the positions of 7,185 employees (3.6%).

² We have no information on the language requirements of the positions of 1,378 employees (0.7%).

Source: Treasury Board.

the government recognizes the need for more rigorous accountability and that this requires a role for the Treasury Board Secretariat, the central agency responsible for the review of departmental business plans. To this end, the President of the Treasury Board and the Minister of Canadian Heritage will formalize an agreement to set out new, more accountable approaches to the implementation of Sections 41 and 42 of the Act. We look forward to seeing what precise form these new approaches will take.

EXECUTIVE REQUIREMENTS

Recognizing the importance of senior management commitment and leadership for the creation of a healthy language of work environment Treasury Board asked all federal institutions in 1988 to ensure that members of the Executive group occupying bilingual positions in the National Capital Region and other designated regions attain the "CBC" language profile by March 31, 1998. This means C for reading, B for writing and C for spoken interaction.

In March 1996 59% of executives had achieved the required profile compared to 56.8% in March 1995. Concerned with this slow rate of progress, the Secretary of the Treasury Board wrote to his colleagues in departments and agencies in August, reminding them of their obligation to meet Treasury Board's policy in this regard by March 31, 1998. He also requested action plans where appropriate. Clearly, Treasury Board will need to keep a close watch on this file if the proposed objective is to be achieved.

LANGUAGE REQUIREMENTS

As can be seen in Table III.16, continuing measures to reduce the size of the federal Public Service in 1996, including program review, expenditure cuts and staff reductions, have not had a negative effect on the numbers and percentages of bilingual positions — 63,076 in 1996 compared to 60,605 in 1995. The reduction in the percentage of English-essential positions we reported last year appears to have bottomed out and we note a slight increase in 1996. However, this increase may in part be the result of the improved performance of the Treasury Board's Position and Classification Information System. The percentages of French-essential (6.4%) and either/or positions (4.2%) remain similar to last year's rates.


BILINGUAL POSITIONS

According to the Public Service Commission some 112,500 appointments were made during the fiscal year 1995-96, of which 20,900 (18.6%) were appointments to bilingual positions. This suggests that the trend towards fewer appointments to bilingual positions which we have observed since 1993-94 may now have stabilized.

Now that the Treasury Board information system is fully operational the picture presented in Table III.17 should be a complete and accurate one. We even know that 232 of 200,647 employees (0.1%) had incomplete records. The decrease in the percentage of bilingual positions in Quebec which we noted last year becomes an increase in 1996 — from 51% to 54%. The absolute numbers have also increased, from 13,806 to 15,620. Moderate to heavy

Table III.17

The official language populations (1991) and Public Service¹ populations and bilingual positions, 1996



	TOTAL population	Minority official language population		TOTAL public servants	Minority official language public servants		Bilingual positions	
British Columbia	3,247,505	49,540	1.5%	19,206	300	1.6%	569	3.0%
Alberta	2,519,185	53,280	2.1%	12,354	284	2.3%	501	4.1%
Saskatchewan	976,040	19,805	2.0%	5,410	62	1.1%	198	3.7%
Manitoba	1,079,390	47,800	4.4%	9,215	344	3.7%	590	6.4%
WEST	7,822,120	170,425	2.2%	46,185	990	2.1%	1,858	4.0%
Ontario (excluding the National Capital Region)	9,290,270	376,825	4.1%	33,598	1,644	4.9%	3,004	8.9%
National Capital Region	912,095	321,930	35.3%	64,470	24,972	38.7%	38,185	59.2%
Quebec (excluding the National Capital Region)	6,584,985	869,060	13.2%	28,708	1,555	5.4%	15,620	54.0%
New Brunswick	716,495	242,630	33.9%	6,700	2,307	34.4%	2,803	41.8%
Nova Scotia	890,950	35,885	4.0%	10,736	451	4.2%	899	8.4%
Prince Edward Island	128,100	5,280	4.1%	2,319	167	7.2%	466	20.1%
Newfoundland	563,935	2,680	0.5%	5,283	25	0.5%	68	1.3%
EAST	2,299,480	286,475	12.5%	25,038	2,950	11.8%	4,236	19.9%
Yukon and Northwest Territories	85,085	2,200	2.6%	1,299	32	2.5%	40	3.1%

¹ Does not include Crown corporations, the Canadian Forces, etc.

Note: The data received from Treasury Board indicate that records for 232 employees are incomplete.

Sources: First Official Language Spoken, 1991 census, Statistics Canada; Treasury Board.

Table III.18
Bilingual positions: Levels required, 1992-96

	1992	1993	1994	1995	1996
Elementary (A)	2,704 4.2%	2,336 3.6%	2,105 3.5%	1,849 3.1%	1,763 2.8%
Intermediate (B)	48,699 76.3%	48,566 75.9%	45,947 75.4%	44,674 73.7%	46,842 74.3%
Superior (C)	10,174 15.9%	10,820 16.9%	10,702 17.6%	10,468 17.3%	12,134 19.2%
Other	2,252 3.6%	2,279 3.6%	2,205 3.6%	3,614 6.0%	2,337 3.7%
TOTAL	63,829	64,001	60,959	60,605	63,076

Source: Treasury Board.

increases have occurred everywhere except in Ontario, where the rate is the same as last year's figure. A modest increase occurred in the West and higher percentages are noted in the National Capital Region and the East in general. These increases are no doubt due in part to the fact that information was lacking for several thousand employees last year. Comparisons between data for 1996 and 1997 will be more meaningful and will give us a more accurate picture of developing trends.

IMPERATIVE AND NON-IMPERATIVE STAFFING

Imperative staffing refers to instances where candidates must already possess the language skills for the position for which they have applied. Imperative staffing accounted for 50.6% of appointments to bilingual positions in 1982. The figure was 87.5% in 1994-95 and 88.8% in 1995-96. Positions staffed imperatively accounted for 10% of all appointments in 1982, 16% in 1994-95 and 16.5% in 1995-96. It will be interesting to see if this trend towards increased imperative staffing continues.

JOB OPPORTUNITIES FOR UNILINGUAL PERSONS

Most phenomena have their opposites, and this is true for imperative staffing, the opposite being non-imperative staffing. Introduced in 1973, this latter concept allows unilingual persons to apply, not only for unilingual positions but for bilingual non-imperative ones as well. Unilingual candidates need only be prepared to learn the second official language and demonstrate that they are capable of doing so in order to benefit from language training. Once

candidates pass the Second Language Evaluation at the appropriate level they can occupy the positions in question. Table III.16 shows that under this system there are plenty of job opportunities for unilingual Canadians.

LANGUAGE REQUIREMENTS OF BILINGUAL POSITIONS

This Office has long held the view that the elementary A level is inadequate for public servants engaged in providing service to the public or in supervisory positions. One of several barriers to two-language service identified in our 1986 Annual Report was the fact that:

Far too many bilingual positions are still designated by departments and other institutions at the minimum level A; as shown by the complaints we receive, this standard is inadequate for the duties of most public servants.

The 1986 Annual Report made this recommendation on the appropriateness of the various levels for managers and senior managers:

Given that the B level of second language proficiency is often inadequate for key management positions, the number of supervisory positions requiring C level skills should be increased progressively on the basis of realistic targets. At the lower echelons of management, the A level should be considered adequate only in very rare cases.

The percentage of bilingual positions requiring the elementary A level has dropped again, from 3.1% in 1995 to 2.8% this year (Table III.18). Clearly, government departments and agencies have come to realize that this level of second-language proficiency cannot be considered adequate in a Public Service dedicated to the provision to the public of quality service in both official languages. By the same token, the percentage of bilingual positions at the superior C level has increased by almost two percentage points and is now 19.2%. This figure will continue to rise as federal institutions strive to maintain and improve the quality of service in the second official language at a time when the number of federal employees is decreasing. It will also rise as the number of executives who meet the "CBC" standard grows between now and the March 31, 1998, deadline.

LANGUAGE TRAINING

Language Training Canada has seen the demand for its services drop significantly, by about 30%, since 1993. Its clientele decreased in 1996 from 4,550 to 3,515, which is a drop of 22.7%. Furthermore, demand for continuous (i.e., full-time, long-term) language training, which stood at 1,317 clients in 1994-95, fell to only 673 clients in 1995-96. This situation can be attributed to a number of factors:

Public Service downsizing, increased use of imperative staffing and the existence of a pool of bilingual employees. Given this context, the Training Programs Branch had to adjust the number of its employees to the level of demand from its clientele. Thus, some 232 training positions were abolished between April 1 and September 27, 1996.

We have been assured that the reductions at Language Training Canada will have no impact on the Public Service Commission's ability to respond effectively to the language training needs of departments. We would nevertheless encourage the Commission to monitor the situation closely so that it can adjust quickly to unforeseen circumstances.

LANGUAGE EVALUATION

In 1996 the overall Second Language Evaluation success rate was quite good for reading (86%) and writing (82%). However, spoken interaction continues, as was the case last year, to be at a rather low 70%. Level C employees in the Administrative Support category improved their success rate from 64% to 67% and those in the Executive category went from 38% to 46% in 1995. These low success rates are worrisome for execu-

tives who, as we know, are expected as a group to achieve level C in spoken interaction in 1998. Their success rate will have to improve considerably if this objective is to be met.

BILINGUALISM BONUS

Last year the budget for the bilingualism bonus was increased by some \$33 million to cover retroactive payments which had to be made to 2,500 officers of the Royal Canadian Mounted Police. In 1995-96 the total cost for the bonus was \$53.6 million (Table III.19), a figure below the anticipated expenditure of \$55.9 million. (This is no doubt because of the departures that occurred following government downsizing.) We continue to feel, however, that it should be abolished.

TRANSLATION

Since 1995-96 was the Translation Bureau's first full year of existence as a special operating agency (SOA) we asked Treasury Board for the results of any evaluation of the Bureau that might have been carried out. We were told that there had not yet been any studies done of the Translation Bureau as an SOA. However, some adjustments had been made to the revolving fund² to allow the Bureau to make more effective use of the translation resources available to it. We look forward to receiving the results of the next study by Treasury Board of the Bureau's activities and we trust that an evaluation will be carried out in the near future.

During the year we received the results of Treasury Board's audit of the use of translation services (carried out before the Bureau's change in status but published in 1996). The report was positive, the authors having found no instances of unnecessary translation. Recommendations were made, one of which concerned implementation of control mechanisms. According to the report Treasury Board and the Department of Finance (which have common administrative services) appeared to be particularly in need of such mechanisms since they had at the time no formal process for approving translations. Requests for translation were apparently often signed by secretaries and co-op students or not signed at all. Now that departments must pay for translation services this problem no longer exists. Managers in the various responsibility centres are keenly interested in controlling which documents go to translation since the costs come out of their own budgets.

The Translation Bureau's year of adjustment to a new mode of operation did not prevent it from getting the job

Table III.19
Cost of federal services in both official languages:
Expenditures by function, 1995-96 and 1996-97

Function	1995-96 Actual expenditures \$000s	1996-97 Anticipated expenditures \$000s
Translation-Interpretation		
• Translation Bureau	40,900	50,100
• Other suppliers ¹	88,300	89,200
TOTAL	129,200	139,300
Language training		
• Public Service	25,500	22,900
• Other suppliers ¹	30,300	29,300
TOTAL	55,800	52,200
Bilingualism bonus	53,600	56,400
Administration costs		
• Treasury Board	3,800	3,100
• Public Service	1,500	1,500
• Other institutions ²	21,000	19,400
TOTAL	26,300	24,000
TOTAL	264,900	271,900

1. Private sector firms.

2. Parliamentary institutions, Canadian Forces, RCMP, Crown corporations.

Source: Treasury Board.

2 A fund set up for specified purposes with the provision that repayments to the fund may be used again for these purposes

done. In 1995-96 the \$129 million budget was used to provide some 13,400 days of interpretation and to translate some 242 million words. This figure may at first blush seem considerably lower than the 328 million words translated in 1994-95. However, it must be remembered that departments had rushed to have as many documents translated as possible before the Bureau's metamorphosis into an SOA. Thus, 1994-95 was an unusual year.

During 1995-96 the terminologists of the Terminology and Standardization Directorate answered some 96,000 terminological and language queries while performing 114,000 operations in TERMIUM, the government of Canada's world-renowned language data bank.

The year also saw the launching on September 30 of the TERMIUM distribution project in the Public Service. TERMIUM is offered free of charge to federal institutions. It will enable employees in departments and agencies to use the language data bank to serve Canadians better in English and in French, as required by the Official Languages Act. They will also be able to communicate more effectively in both official languages in the workplace. Our Office was one of the first institutions to benefit from this service. The distribution of TERMIUM to the Public Service is expected to continue through December 1997.



COSTS

It was anticipated last year that some \$284 million would be spent in 1995-96 to provide services in both languages to Canadians, where numbers warranted. Actual spending during this period was in fact \$265 million. It is also worth noting that administrative costs were lower in 1995-96 (\$26 million compared to \$33 million in 1994-95). At the same time, the number of employees who participate in the management of the official languages program in central agencies, departments, parliamentary institutions, Crown corporations and the Canadian Forces fell from 2,506 in 1994-95 to 2,239 in 1995-96. Clearly, the official languages sector has also been affected by government streamlining, expenditure cuts and staff reductions. See Tables III.19 and 20.

b) CANADIAN HERITAGE

In meeting its official languages responsibilities in 1996 the Department of Canadian Heritage placed its activities firmly in the context of economic development. In doing so it reflected and supported the increased awareness by the official language minority communities of the importance of the economy to their vitality and development.

Table III.20
Cost of federal services in both official languages: Budget and personnel

	1995-96 Actual expenditures \$000s	 Personnel	1996-97 Anticipated expenditures \$000s	 Personnel
Treasury Board • Official Languages	3,800	39	3,100	38
Public Service Commission • Language training • Administration and other activities	25,500 1,500	354 27	22,900 1,500	342 27
Public Works and Government Services • Translation Bureau	40,900	1,172	50,100	1,170
Other departments and agencies	149,400	350	150,600	308
Parliamentary institutions	1,000	8	1,000	8
Canadian Forces	26,600	289	26,000	256
Crown corporations	16,300	n.a.	17,000	n.a.
TOTAL	265,000	2,239	272,200	2,149

n.a. Information not available.

Source: Treasury Board.

To obtain the actual expenditures in previous years readers are invited to contact the Treasury Board.

The Department's initiatives in this regard were many.

Under the federal employment strategy 3 million dollars was allocated to the Young Canada Works Program, which the Department co-ordinates. Designed primarily to provide work experience to young people during the summer, this program resulted in the creation of some 600 jobs, some of which became permanent. Above all, it enabled young people of both language groups to gain work experience in provinces other than their own and to improve their knowledge of their second official language.

Studies were conducted to determine the potential for exporting Canadian expertise and documentation in the area of second-language instruction, particularly to European and Asian markets.

In the fall the Department supported the first national forum of Francophone business people in Canada, held at Saint-Georges de Beauce, Quebec. This forum forged links among French-speaking entrepreneurs from all parts of the country.

The Department also promoted and supported the Mondial de l'entrepreneuriat jeunesse (a forum for young entrepreneurs from around the world), held in Ottawa in September, which brought together 500 participants, including a large contingent of 18- to 30-year-olds from Canada and people from 26 other countries.

The Department launched an ambitious research project designed to explore all the economic facets of Canada's language duality. In response to a call for tenders distinguished Canadian academics undertook a series of studies. Themes such as the advantages conferred by language duality in the context of the new information technologies, language(s) knowledge and Acadian entrepreneurship, for example, provide an indication of their richness and diversity. These studies will be completed in 1997. Their publication should show that language duality is not merely a matter of history, rights or equity but also provides real benefits to Canadians.

While it was initiating these activities and this wide-ranging look at the economic dimension of language duality the Department pursued its customary activities.

EDUCATION

In this area, which is key to the vitality of the official language communities, a long-awaited event finally occurred: the signing of the memorandum of understanding on minority language education and second-language instruction. The Minister of Canadian Heritage, Sheila Copps, and Gordon MacInnis, the Prince Edward Island Minister of Education and Chair of the Council of Ministers of Education, Canada, ratified the agreement on September 30.

The five-year agreement defines the conditions for the contribution of the federal government to the provinces and territories for minority language education and second-language instruction. The previous agreement had expired in 1993 and since then interim agreements have been concluded each year pending the renegotiation of the memorandum of understanding.

The new agreement covers the period 1993-94 to 1997-98. The federal government is committed to providing the provinces and territories with a total of just under a billion dollars over the five years. This is a reduction of some \$200 million compared to the previous agreement and must be seen in the broader context of federal budget cuts. All the parties concerned, and particularly Canadian Heritage, will have to show greater vigilance to ensure that this reduction does not adversely affect young people in the minority communities or indeed all young Canadians who are studying their second official language.

In this difficult economic context the Commission nationale des parents francophones (CNPF) raised the issue of equity in the distribution of funds under the Official Languages in Education Program with the Department, i.e., the balance between support for minority mother-tongue education and that for second-language instruction. The Commission also asked the Auditor General of Canada to look into the matter.

We note that the Department has published a study entitled "Status Report: Minority Language Educational Rights". This document provides a very useful history of the relentless struggle waged by parents in a minority situation to ensure respect for their rights.

CANADA-COMMUNITY AGREEMENTS

Last year we drew attention to the novel tool for the development of minority communities known as Canada-Community agreements. These are a relatively recent phenomenon; the first one was signed in 1988 but in recent years they have multiplied.

Canadian Heritage signs an agreement with the representatives of a province or territory, determining the size of the grants provided to the community by the federal government over three, four or five years. The associations in turn agree on their own priorities and determine how the funds are to be allocated. The objective of this procedure is to give the associations direct responsibility for community development, thereby avoiding a certain degree of paternalism. (It should be noted, however, that some communities do complain about a persistently paternalistic attitude towards them by the Department's regional offices.)

In 1996 framework agreements were signed with community representatives from New Brunswick, Prince Edward Island, Saskatchewan, British Columbia and Yukon. Similarly, a Canada-Community agreement was signed in February with 18 "national" Francophone organizations, i.e. those which have horizontal mandates in a number of provinces and territories.

At year's end, after long and difficult negotiations, Ontario also signed a Canada-Community agreement covering 1995-96 to 1998-99.

COMMUNICATIONS

The promotion of language duality among Canadians is one of the Department's main responsibilities. In an area where myths or simply ignorance too often persist constant efforts at communication seem to us to be essential.

To this end the Department created an official languages Internet site this year. It contains a wealth of information about language duality, the official languages, second-language instruction and the minority communities. Numerous gateways provide access to related sites and thus to a great variety of sources of information about the official languages. Summaries of information about the minority communities are posted on Canadian Heritage's Internet site.

In addition, Canadian Heritage chaired an interdepartmental committee on communications and the promotion of the official languages. The committee includes representatives of Treasury Board, the Department of Justice, Statistics

Canada, the Privy Council and the Office of the Commissioner of Official Languages.



For the Semaine nationale de la francophonie the Department published 30,000 copies of a brochure on various aspects of the richness of the Francophone community in Canada and internationally.

Several events that had been highly successful in previous years were held again in 1996. Some of these were organized directly by the Department and others were strongly supported by it. Of particular note were the "Dictée des Amériques", the "Dictée P.G.-L." and the writing contest "Write It Up!" These activities are intended for Canadians of all ages and young people in particular.

Among the Department's publications the brochure entitled "Francophones in Canada: A Community of Interests" attracted our attention. The authors of this document note that in recent years studies on the Francophone communities of Canada have emphasized the uniqueness of each community — what distinguishes it from other French-speaking communities across the country. Their research represents a return of the pendulum, since, starting from the premise that the French-speaking communities in Canada in large part draw upon a common language, cultural and even socio-economic heritage, the authors wish to "initiate the study of the web of relationships among all the components of Canada's French-speaking communities." (*Our translation*)

Table III.21

External official languages programs: Expenditures and personnel for 1995-96 and 1996-97

EXTERNAL PROGRAMS: Provinces, territories and institutions	1995-96 Actual expenditures \$000s	 Personnel	1996-97 Anticipated expenditures \$000s	 Personnel
Canadian Heritage				
• Transfer payments to provinces and territories for language programs	215,400		199,900	
• Transfer payments to official language minority groups	52,600		36,300	
• Transfer payments for bilingualism development programs				
• Operation expenditures	5,900	81	5,900	80
Fitness and Amateur Sport				
• Contributions to amateur sport associations	—	—	—	—
Commissioner of Official Languages	11,500	142	10,500	134
TOTAL	285,500	223	252,600	214

THE OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES

1. HOPE AND CHALLENGES

The majority of provinces and territories have now given their official language minorities appropriate responsibility for school governance — but not yet all.

EDUCATION: CONSIDERABLE PROGRESS

Summer was a fruitful season for Francophones' educational rights. On July 12 the government of Newfoundland announced the imminent creation of a provincial Francophone school board. This decision was particularly welcome to Newfoundland's Francophone community as a concrete illustration of the statement made by Premier Brian Tobin during the provincial election campaign: "I would preserve the French presence in the province by embracing it without reservation." There was concern, however, about the precise powers parents would have and about what would be enshrined in law and what left to regulations.

In late summer it was the turn of parents in British Columbia to receive good news. A ruling by the provincial Supreme Court seemed to be a major step towards obtaining appropriate school governance. In the ruling by Mr. Justice Vickers on August 19 the Court stated unequivocally that the province's Legislative Assembly had an obligation to adopt legislation giving the parents the full governance of their school system and enjoined the government to promulgate the legislation no later than the end of the next session. This decision does not, however, affect the entire province.

In both Newfoundland and British Columbia the Commissioner had intervened with the provincial authorities. As well, his juridical intervention in the British Columbia case marked the first time the Commissioner had been present in a court of first instance.

In New Brunswick, the government decided to abolish all school boards. Some members of the Acadian community feel that this decision, which distances parents from the direct management of their children's schools, contravenes Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. The Commissioner wrote to the Minister of Education, James Lockyer, on this subject. (In January 1997 he presented a brief before a committee of the provincial legislature,

underlining that the Supreme Court of Canada has established a list of powers to be given exclusively to parents under Section 23 of the Charter.)

In Quebec Anglophone parents were hoping for the creation of language-based school boards that would allow them to rationalize the system's resources. The provincial government decided to ask the Estates General on education to study the best ways of achieving that objective, for which there is a significant consensus in the province. In its October 10 report the Estates General came out in favour of language-based school boards and suggested that the government of Quebec ask the federal government to amend Section 93 of the Constitution. (In February 1997 the government announced that it was going ahead.)

Anglophone parents are also continuing their efforts to have the rules governing access to English schools relaxed. The Commissioner has met with the responsible provincial deputy minister on this matter and on others.

In Ontario the Commissioner met with the Minister of Education, John Snobelen, and has since been in correspondence with him. (In January 1997 the government announced a complete restructuring of the school system, with 11 French-language school boards covering the whole of the province and an equitable distribution of educational funding.)

The opening in Kingston of Marie-Rivier High School, which had previously been lodged in trailers, was the occasion for a celebration in which the Commissioner took part as one of the featured speakers.

FRANCIZATION

Francization is another major concern for the Francophone official language communities since in the vast majority of cases there are no French pre-school education resources. That is why it is necessary at this level to give children a solid grounding in French language and culture.

Francophone parents, under the leadership of the Commission nationale des parents francophones (CNPF), are now turning their attention to compensation for past disadvantages they suffered in the field of education because of failures to respect Section 23 of the Charter. They believe that under Sections 23 and 24 of the Charter they are entitled to reparations. In order to give these sections closer study from that point of view the CNPF and the Canadian Centre for Linguistic Rights at the University of Ottawa organized a



"Symposium national sur la réparation constitutionnelle" in October on the theme "De violations à réparations". Participants studied the problem of francization in depth. The title of their workshop on this issue, "Une jeunesse à récupérer" ("Reclaiming our youth", *our translation*), is very eloquent in this respect. The Office of the Commissioner took part in the proceedings as an observer.

IS EXOGAMY A SYNONYM FOR EROSION?

The growing emphasis the Francophone communities are putting on francization or re-francization programs underscores their concern with the erosion of their numbers through assimilation. This is a complex phenomenon and one in which exogamy appears to play a significant role. However, some recent studies show that assimilation is not inevitable within exogamous unions, and that a great deal depends on the cultural and linguistic vitality of the Francophone spouse.

From the beginning of his term the Commissioner has been interested in assimilation and exogamy. Working with the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada he organized a symposium a few years ago to study the interaction of these two phenomena. His determination to enhance the vitality and assist the development of the official language communities arises from his conviction that the only way to counter assimilation is to ensure strong communities and a dynamic living environment.

COMMUNITY LIFE AND VITALITY

The official language minority communities have taken another step towards increased responsibility for their own development. The Department of Canadian Heritage and the national associations representing the communities have signed a comprehensive funding arrangement. The national associations are now better able to plan their activities for the next few years based on their own priorities. It must be pointed out, however, that each new Canada-Community agreement has represented an often significant reduction in the total amount available to the community.

The government of Ontario reduced the budget of the Office of Francophone Affairs by 32%, from \$4.1 million to \$2.8 million, but the Ontario Minister of Francophone Affairs, Noble Villeneuve, was quick to reassure the community, stating that their services would not be diminished.

Franco-Ontarians, like all Francophone Canadians, were concerned about the results of a study on literacy in Canada. At over 30% the proportion of "functionally illiterate" Franco-Ontarians is double that of Ontarians as a whole. Francophones in other provinces, including Quebec, also suffer to varying degrees from lower literacy rates.

In Quebec it has been a year of great contrasts for the Anglophone community. Following the close result in the 1995 referendum the question of national unity continued to infuse the concerns of English-speaking Quebecers. They were forceful on a number of subjects, education, health and social services and signage in particular.

Premier Lucien Bouchard addressed the Anglophone community in a speech given at the Centaur Theatre in Old Montreal. He spoke of the community's important contribution to the building of Quebec and said that while patients in hospitals may need medical tests they should not have to undergo a language test. The speech initially received a relatively favourable response but the community later demonstrated some measure of disappointment with the paucity of concrete results.

The Anglophone community is still seeking increased access to English schools and the creation of language-based school boards, which would strengthen its educational system. It is worried about the vitality, and even the viability, of its network of social and health institutions. The community's aging and loss of numerical strength remain a constant source of concern.

The French-speaking communities continue to affirm their presence and their contribution in the Atlantic provinces. The Semaine de la francophonie celebrated in Prince Edward Island was marked by a message from Catherine Callbeck, then premier, emphasizing the Francophone contribution to the province's vitality.

In the West there was no lack of evidence of the communities' vitality. One example was the February opening of the Carrefour fransaskois in Prince Albert. This is the first combined school and community centre in Saskatchewan and its effects are already being felt, with enrolment at the school increasing by 25% since the beginning of construction was announced in 1994. Nevertheless, the communities feel threatened by budget cuts, although they are pleased by the creation of school and community centres, the Fransaskois wonder how they will pay the operating costs (in Regina, for example).

The minority communities' media continue to be indispensable to their development. The Association de la presse francophone represents 28 French-language publications outside Quebec, most of them weeklies. The Quebec Community Newspapers Association represents 26 English-language publications in Quebec, again almost exclusively weeklies or twice-monthly newspapers. Over the course of the year the Commissioner met with representatives of the minority media and intervened with federal institutions to ensure they use them for their public announcements.

The Alliance des radios communautaires du Canada represents 24 French-language community radio stations in

different parts of the country. In partnership with the Alliance the Commissioner broadcast a series of brief messages, followed by a quiz, on six community radio stations: Coopérative Radio Chéticamp (Nova Scotia), Radio Beauséjour (Shédiac, New Brunswick), Radio Restigouche (Campbellton, New Brunswick), Radio communautaire (Cornwall-Alexandria, Ontario), Radio KapNord (Kapus-kasing, Ontario) and Radio communautaire du Manitoba (Winnipeg).

The Commissioner maintained cordial and constructive relations with the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, Alliance Quebec and the provincial and territorial associations. Almost every time he travelled he sat down with community leaders to discuss their problems, their objectives and their aspirations.

These are only a few of the many activities that took place in the official language minority communities across the country in 1996. They provide only a glimpse of the essential role that the communities and their various organizations play in the creation of a rich and strong community life, a role which would not be possible without the energy and unflagging dedication of hundreds of volunteers and the leaders of national, provincial, territorial and local associations.

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

THE ATLANTIC PROVINCES

For the 300,000 Francophones living in the four Atlantic provinces 1996 was an eventful year, marked by some successes but also by a few persistent problems. Francophones in Nova Scotia obtained their provincial Acadian School Board, which had been in the planning for a long time and is today responsible for the management of all French-language schools in the province, and Newfoundland brought in legislation for the creation of a French school board.

New Brunswick has radically reformed its school system by abolishing the traditional school boards and replacing them with two provincial commissions, one Anglophone, one Francophone. (See page 67.) It should also be noted that New Brunswick has made progress in promoting official languages in advanced communication systems, particularly French at the University of Moncton.

In Prince Edward Island the Collège de l'Acadie awarded its first post-secondary diplomas to Francophone graduates. Canada-Community agreements have been signed with the four Atlantic provinces. However, government spending cuts have put various programs at risk.

We learned at the end of the year that the governments of Canada and New Brunswick have requested that the 1999 Francophone Summit be held in Moncton. The request was supported by the government of Quebec and the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada.

NEW BRUNSWICK

The president of the Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), Ronald Brun, emphasised how important it is for Francophones "to have their own structures." (*Our translation*) He was referring to the plans of the provincial government to amalgamate existing educational, municipal and health structures as cost-saving measures. At the SAANB convention in June resolutions were passed calling on the executive to take steps to protect the Acadian population in new municipal groupings in which Francophones would be a minority. (See also pages 94 and 95-96.)

Some excellent work has been done at the university level. Through a partnership of the University of Moncton, the federal and provincial governments and the private sector, the people of New Brunswick have been innovative in dealing with the information highway. In December 1995, at the Francophone Summit in Benin, Prime Minister Jean Chrétien and Premier Frank McKenna announced the

creation of an international centre for the development of the information highway in French, designed to promote the use of French on the highway and to act as a catalyst in this area. Francophones around the world will be able to refer to this centre when seeking resources and tools in French. The centre was established this year on the Saint-Louis-Maillet campus in Edmundston, part of the University of Moncton.

In reference to the work done at the centre and a report prepared by an advisory committee on information technology and communications the Rector of the university, Jean-Bernard Robichaud, commented: "Most of the information on the information highway is in English. This situation must be corrected by bringing onto it very high quality material in French." (*Our translation*) The Commissioner, who attended the opening ceremonies of the new School of Law at the University of Moncton, also commented on the situation of languages on the Internet: "The use of English and French...gives us a considerable advantage over our competitors."

The New Brunswick government made significant spending cuts this year, with potential impact on the province's language programs. Lise Ouellette, who was president of SAANB at the time, felt obliged to say that the language policy of the provincial government was "a setback." (*Our translation*) However, while recognizing that work remains to be done, Bernard Richard, Minister of State for Intergovernmental and Aboriginal Affairs, referred rather to "an irreversible movement in our province towards true equality of the two language communities." (*Our translation*)

Many Acadians spoke out against the cuts to the CBC. Commenting on the apparent reduction in regional programming, Liane Roy, president of the Société nationale de l'Acadie (SNA), said that the Corporation was going against its mandate as defined in the Broadcasting Act and against its obligations as described in the Official Languages Act. She criticized the federal government for cutting funding to the Corporation. However, most Francophone homes can now pick up the RDI and the province has a number of private television and radio stations. The community also has access to five French-language community radio stations, including a new one, CJPM in Fredericton. There is a French daily newspaper, *L'Acadie Nouvelle*, published in Caraquet, and four French weekly newspapers exist: *Le Madawaska*, *L'Aviron*, *Le Moniteur Acadien* and *Le Pro-Kent*, as does a bilingual weekly, *Le Cataracte*. There are also many French-language specialist publications.

On January 24 the federal government signed a community development agreement with a coalition of Francophone organizations in the province. This accord provides for the investment in community projects of six million dollars over four years. In addition to helping reduce assimilation the

agreement focuses on areas such as communications, culture and the arts and economic development. The agreement also seeks to ensure "real equality between the province's two official language communities." (*Our translation*)

Despite the reduction in government grants to community associations SAANB intends to establish a solid financial basis through its Fonds de l'Avenir campaign. In announcing a contribution of \$100,000 to SAANB Gilles Lepage, president of the Mouvement des caisses populaires acadiennes, which represents 38 co-operatives and 86 caisses populaires, said that "Over the years SAANB has always tried to defend the interests of Acadians in the effort to achieve equality between the two language communities of New Brunswick. Without the work of its volunteers Acadia would clearly not have progressed as much as it has over the past 30 years." (*Our translation*)

Federal services

In 1996 132 complaints were filed against federal institutions in New Brunswick. One hundred and one concerned absence of service in French, 16 the language requirements of certain positions, 13 language of work and two the respect by the federal government for its commitments as set out in Part VII of the Act.

Of the 30 complaints about Air Canada 16 had to do with language of service at the airport and the Moncton city ticket office and 14 concerned the staffing of positions at the new calling centre in Saint John, where complainants challenged the obligatory two-language requirement for outside candidates. As we explain in greater detail on page 38 of this report we have concluded that this requirement was justified.

We received 26 complaints against Correctional Service Canada; 25 of them were from French-speaking inmates who were unable to obtain services in French.

Fourteen complaints were made against the Department of Human Resources Development. Service in French was lacking in Moncton, Fredericton and Bathurst and there were language of work deficiencies in Fredericton and Miramichi. The system of language identification of files seems to have caused problems; some English-speaking clients received correspondence in French and French-speaking clients received theirs in English although they had recorded their preferred language. The situation has been resolved to everyone's satisfaction.

Ten complaints were made against Canadian Heritage – Parks, particularly against Fundy National Park, which showed progress compared to previous years but where service in French could still be improved.

Two language of work complaints were made against Public Works and Government Services, two against

Human Resources Development, two against the Atlantic Canada Opportunities Agency, two against Transport Canada, one against the Correctional Service and one against Fisheries and Oceans. A number of departments have still not succeeded in creating a work environment conducive to the equitable use of both official languages, whether for meetings, the sending of messages by electronic mail or work instruments, etc.

The federal government has 6,700 employees to serve the two language groups in New Brunswick. Of these, 2,803 (41.8%) fill bilingual positions; 4,392 (65.6%) have English as their mother tongue and 2,308 (34.4%) are Francophone. These percentages tend to reflect the distribution of the two language communities in New Brunswick's population.

NOVA SCOTIA

The outgoing president of the Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), Ronald Boudreau, set the chief priority of his association this year by stating that its first objective was to ensure that the children of Acadian parents have the best possible opportunity to be educated in French in all Acadian communities in the province.

Nineteen ninety-six was very eventful and the FPANE achieved at least one of its main objectives. Efforts in recent years to give Francophones the governance of their school system were finally successful. After studies and consultations, in which the Commissioner participated to a significant extent, the House of Assembly adopted a new Education Act in January and the government was able to proceed in the course of the year to establish the Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) while at the same time amalgamating Anglophone school districts. The CSAP, established at Clare in southern Nova Scotia but with offices at Dartmouth in the centre and at D'Escousse in the north, is now responsible for managing 4,158 pupils and 303 teachers in 17 French-language schools in Nova Scotia.

The CSAP, which has 11 school representatives from eight regions, met for the first time on May 25 at Clare with Francine Comeau presiding. She spoke of an "historic event" and said that instruction in French schools must be made "a pleasure." Réjean Sirois, who was appointed director general of the Conseil, said that he wanted "to create a link between the students and the new school board." (*Our translations*)

Although the school system is now in place the challenges its operation poses are considerable. It was for this reason that the FPANE placed emphasis this year on the training of Francophone parents, who will be called on to play a key role in the new structure, and on the development of school-community partnerships in order to provide maximum support to French-language schools. Danielle Marchand, a reporter for *Le Courrier*, outlined the challenges facing the new

school board at the start of the academic year: "Parents will have to learn to manage their schools and...the new administrative structure will have to work province-wide." (*Our translation*) It should also be noted that resources to serve very young and pre-school children, areas the Commissioner views as very important, are part of FPANE's strategic plan.

There was also progress in the area of French-language post-secondary education. Seventy-four young people received diplomas from Université Sainte-Anne in Church Point in the southwestern part of Nova Scotia. Sainte-Anne celebrated its 105th anniversary. At convocation the Commissioner, who was awarded an honorary doctorate, addressed the graduates. He congratulated them and challenged them to continue to learn, continuous learning being essential in today's world.

Université Sainte-Anne signed a special agreement this year with the South West Regional School Board (an Anglophone board) to permit the establishment of a French second-language immersion school on its campus. This school will provide students in the Faculty of Education with practical experience in teaching French as a second language and pupils of the school board with excellent training in their second language.

The Collège de l'Acadie, which has campuses in La Butte, Saint-Joseph-du-Moine, Pomquet, Petit-de-Grat, Tusket and Dartmouth, awarded some 80 diplomas this year in commerce, secretarial studies, business technology, informatics, tourism and health and home care.

The Fédération des Acadiens de la Nouvelle-Écosse (FANE) signed a community development agreement with the Department of Canadian Heritage. Under this agreement a co-ordinating body was created to "promote a concerted approach by organizations working to develop the Acadian community that will be as effective as possible." (*Our translation*) The co-ordinating body consists of a variety of groups, including the elderly, young people, artists, educators and jurists. The funds available in 1995-96 totalled over one million dollars. Among FANE's chief priorities are diversification of the economy of the Acadian regions and promotion of the tourism industry.

The Jeux de l'Acadie of Nova Scotia were held in Chéticamp May 17-19. Approximately 550 athletes participated in some ten categories and thousands of spectators attended the various events and shows. A provincial delegation of young people took part in the regional finals of the Jeux de l'Acadie in Saint John, New Brunswick, where many of them did very well in various competitions.

In a cabinet shuffle on June 27 Premier John Savage appointed Acadian MHA Allister Surette Minister Responsible for Human Resources, Acadian Affairs and the Youth Secretariat. For the first time in Nova Scotia's history an

Acadian, Wayne Gaudet, was chosen Speaker of the House of Assembly.

The province's French-speaking community has two community radio stations, CIFA in Clare in the southwest and CKJM in Chéticamp. Through arrangements with other community radio stations and the Alliance des radios communautaires du Canada these stations have succeeded in diversifying their programming.

Le Courrier, the French-language weekly, was reorganized to strengthen its financial basis. A survey of readers showed that 90% consider the newspaper's quality to be "good" or "excellent" and that 71% are in favour of an Acadian newspaper in Nova Scotia. Reacting to this support, the paper's management established regional committees to ensure better communication with all of the Acadian communities. The founder of *Le Courrier*, Désiré D'Eon, died on November 3, 1996.

Acadians in Nova Scotia organized many cultural and artistic festivals, particularly at the Grand-Pré National Historic Site. At such events Acadians like to trace their origins to one of the original families. FANE, in co-operation with various government partners, is participating actively in the project to redevelop Grand-Pré National Historic Park. The project is headed by the Société nationale de l'Acadie.

At the end of the year the Acadian community mourned the loss of Père Léger Comeau, who died on December 26. Père Comeau was a staunch Acadian, an educator and a former president of the Société nationale des Acadiens. He held France's Legion of Honour and the Order of Canada. He was a longtime personal friend of the Commissioner, who had paid special tribute to him some months before in his Convocation Address at the Université Sainte-Anne.

Federal services

In eastern Nova Scotia the French-speaking population lives in Chéticamp, Isle Madame and Pomquet, in the central part of the province in Halifax/Dartmouth and in the southwest in St. Marys Bay, Argyle and Yarmouth. In the 1991 census the province's total population was 899,945, of whom 39,415 (4.4%) listed French as their mother tongue.

The provision of services in French by some federal institutions in Nova Scotia leaves a great deal to be desired. A number of federal agencies are still in the midst of reorganization after the amalgamation or privatization of some of their services. Others have not succeeded in making their employees adequately aware of their language obligations.

Federal institutions were the subject of 123 complaints, some 40 of which had to do with advertisements published in English-language media only.

Eighty-three per cent of the complaints involving federal institutions concerned language of service. The great majority of these complaints were about the absence of reception in both official languages or the lack of service in French by telephone or in person. Correspondence and communications by electronic mail were also the subject of a number of complaints.

Of the 10,736 federal public servants in Nova Scotia 899 (8.4%) fill positions identified as bilingual. English is the first official language of 10,283 public servants (95.8%) and 451 (4.2%) are Francophones. This distribution corresponds to the percentages of Anglophones and Francophones in the population.

PRINCE EDWARD ISLAND

"My government will implement a new French language services policy. The policy will improve service to Francophone Islanders across the province and it will be an expression of support for Canada's two official languages and of faith in our country," said Gilbert Clements, Lieutenant Governor of Prince Edward Island, at the opening of the legislature on February 29. (*Our translation*)

This policy comes in response to analyses of the language situation and seems to meet needs effectively. The objectives of the policy include "promotion and continuing to improve French services...fostering and promoting dialogue and mutual understanding between the Francophone and Anglophone communities and...encouraging the use of bilingual resources in order to exploit the potential for new opportunities with economic partners." (*Our translation*)

In April Prince Edward Island celebrated its fifth annual Semaine de la francophonie and in August the province's Legislative Assembly joined the Assemblée internationale des parlementaires de langue française. A French-speaking MLA, Robert Maddix, was chosen president of the new local section of the organization. Following the November 18 election the Liberal government of Keith Milligan was replaced by the Conservative government of Pat Binns.

The year was not, however, without its problems for the Island's French-speaking community. The Fédération des parents de l'Île-du-Prince-Édouard is calling for a local French-language school in Summerside for the 181 pupils there, 127 in elementary and 54 in secondary grades. Most of these pupils are currently forced to make the trip between Summerside and École Évangéline in Abrams Village, approximately 30 km away. In a May 29 editorial in *La Voix acadienne* Jacinthe Laforest emphasized the importance of a local school: "The school is the heart of the community. In many respects it is the institution that assures its viability, development and continuation." (*Our translation*) At its annu-

al meeting in June the Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA) adopted a resolution supporting the creation of a school and community centre in the Summerside region.

When the Minister of Education refused the creation of a French school in Summerside on the grounds that the transportation system for pupils was adequate and that many English-speaking pupils also have to travel 30 km to get to school, the Fédération decided to bring the case before the province's Supreme Court. The hearings took place in August.¹

Francophones were pleased with the CBC's decision to produce the provincial version of "Bonjour Atlantique" from the Island and with that of the provincial government to appoint a Francophone representative, Claudette Thériault, to the provincial Capital Commission in Charlottetown. The Collège de l'Acadie in Wellington took pride in its first 14 graduates.

The French-speaking community of Prince Edward Island has for a long time, but thus far unsuccessfully, called for the appointment of a bilingual judge in order to have access to the courts in French without having to call on French-speaking judges from New Brunswick.

A Canada-Community agreement was reached in 1996. Edmond Gallant, outgoing president of the SSTA, signed on behalf of a coalition of 18 organizations representing the Island's French-speaking community. Michel Dupuy, then Minister of Canadian Heritage, signed for the federal government. The purpose of the agreement is to promote the general development and enhance the vitality of the community by developing social, economic and cultural projects.

The Commissioner of Official Languages made two trips to Prince Edward Island to meet with the principal representatives of the French-speaking community, with managers of federal institutions and with the then Premier, Catherine Callbeck.

Federal services

The French-speaking community in Prince Edward Island is 5,280 strong, 4.1% of the population. The community's interests are looked after by the Société Saint-Thomas d'Aquin. A number of important Acadian institutions help to enhance the community's vitality.

1 As we went to press we learned that the Prince Edward Island Supreme Court had ruled in favour of the parents.

Application of the Official Languages Act arises mainly from the provision of the regulations concerning "service areas". Consequently, government offices, which are located mainly in Charlottetown, must provide service in both English and French because their service area has a French-speaking population of at least 5,000.

In 1996 the number of admissible complaints (69) was comparable to the previous year (65). The complaints received indicate the problems that some offices are still having in providing service in both official languages on an ongoing basis. The French-speaking population is concerned about the issue of service in French at the construction site of the Confederation Bridge and on the bridge itself when it is in operation. We deal with this question on page 48.

Most of the 69 complaints filed against federal services in Prince Edward Island involved communications by telephone and service in person. There were 19 complaints against ten different institutions concerning the failure to publish advertisements in the minority official language press. As was the case in 1995 Air Canada was the institution most often cited.

At the end of March 1996 the federal administration in Prince Edward Island had 2,319 positions, 466 of which (20.1%) required a knowledge of both official languages. The relatively large number of positions identified as bilingual is explained by the fact that the head office of the Department of Veterans Affairs is located in the province.

NEWFOUNDLAND

The big news for Newfoundland's French-speaking community was the announcement made on July 11 by Education Minister Roger Grimes that the provincial cabinet had recognized its obligations under Section 23 of the Charter and had approved the creation of a Francophone school board. In a press release Jean-Guy Dionne, president of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador, said there was still a lot of work to do but the French-speaking community was encouraged by the decision. "It's a really great day for our whole community," he said. (*Our translation*)

This decision is one element in an overall provincial reform of the denominational school system initiated in September 1995 by a provincial referendum on the issue. The revision of Section 17 of the constitutional agreement (under which Newfoundland entered Confederation), which would allow reform to go ahead, was adopted by the House of Commons in July; turned down by the Senate, it was reintroduced in the House of Commons, which has the power to override the Senate's negative vote.

French-speaking parents had been fighting for some time to gain full recognition of their education rights under Section 23. In 1989 a lawsuit against the provincial government initiated by Francophone parents for the implementation of school governance was suspended for a ministerial report on the issue. The report, presented in 1993 but not made public at that time, recommended a school board for the French-speaking community, a recommendation which was then left in abeyance.

In April 1996 the Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL) filed a second lawsuit against the provincial government for the right to the governance of their schools. The Commissioner wrote to the provincial government in this regard, announced his intention to seek intervenor status before the courts and met with the Minister of Education and a senior official of the Department of Justice and then with the Premier. Not long after, the Minister of Education made his positive announcement.

As a result of the Education Minister's July 11 announcement government officials, at year's end, were working with Francophone parents to prepare appropriate legislation regarding governance of French first-language schools.

There are 310 students enrolled in the province's five French-language schools: École St. Patrick in St. John's, Académie Notre-Dame in Labrador City, St. Michael's School in Happy Valley-Goose Bay, École Ste. Anne in Mainland on the Port au Port Peninsula and École Notre-Dame-du-Cap in Cape St. George. With the establishment of their own school board Francophones are hopeful about increasing enrolments in their schools, perhaps even doubling them. To publicize French education the FPFTNL distributed a brochure, "L'éducation en français, ça compte" ("A French education is worth having"), across the province in June.

The French-speaking community of Newfoundland and Labrador has prepared a development plan that sets out the community's priorities. Education, including school governance, and the ongoing development of French-language media such as the newspaper *Le Gaboteur* are among the main priorities. Promotion of culture and economic development are also important goals which will be pursued according to pertinent regional needs.

The Réseau de l'information is becoming increasingly important in Newfoundland and Labrador. It is now available on the west coast of the island, in Labrador City and in St. John's.

Federal services

Newfoundland's 2,680 Francophones (0.5% of the population) live mainly on the southwest coast of the island, in

Labrador and in the capital, St. John's. Their interests are looked after by the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador.

Although application of the Official Languages Act is limited mainly to federal offices that provide "key" services (such as those of National Revenue – Taxation and Canada Post), in St. John's and Labrador City the obligation to provide service in English and in French applies to various other offices of federal institutions such as the RCMP and the national parks sector of the Department of Canadian Heritage.

In 1996 the number of admissible complaints increased appreciably, to 33 compared to five last year. Canadian Heritage was the subject of 14 complaints and the Department of Human Resources Development of seven. Most of these complaints concerned the language of service to the public. They were divided almost equally among communications in person, by telephone and in writing, publications and visual communications.

Although federal official language regulations have been in force for a number of years, during which time various parties have made considerable efforts to inform the staffs of federal institutions of their obligations under the Official Languages Act, some employees still fail to meet their obligations, either with respect to reception in both official languages or in the effective provision of service in the language chosen by the client.

At the end of March 1996 the federal Public Service in Newfoundland had 5,283 positions, of which 68 (1.3%) required a knowledge of both official languages.

QUEBEC

Nineteen ninety-six was an important year in the life of the 800,000 English-speaking people in Quebec. Following the October 1995 referendum, narrowly won by the No side, the English-speaking community further intensified its concerns with its relations with the Francophone majority and the future of its institutions. Of particular importance to the community are its schools, its hospitals and social services and its community organizations, including the English-language media. Actions were undertaken with a view to preserving language rights and to keeping young people in the province by improving their job opportunities.

Education

Few issues are more important to the English-speaking community than education. The English education system had suffered a steep decline in enrolment over the past three decades, shrinking from a quarter of a million children at the

end of the sixties to just over 100,000 in the nineties. Although these enrolment figures stabilized over the past five years it is clear that there will be a further drop in the very near future. This decline in the English sector has been due in part to low birth-rates and to the departure of young English-speaking families from Quebec and also to the legislation restricting access to English-language schools. The Commissioner has pressed for a more flexible and more considerate policy and met with a senior official on this and other issues.

The present system is based on confessional school boards, of which there are more than 150. English-speaking children are found mainly in the 18 Protestant boards, where they form a majority, but are also scattered as minorities in many Roman Catholic boards. In order to consolidate resources and keep open many small English schools, English-speaking community groups have called for school boards based on language rather than on religion.

Early this year Pauline Marois, the Minister of Education, proposed the establishment of language-based school boards by 1998, with confessional facilities included where desired. This proposal was withdrawn before it was implemented. Nevertheless, in its final report submitted to the government in October, the Estates General on Education did criticize the province's confessional school system and recommended language-based school boards, recognizing that this could possibly require an amendment to Section 93 of the Constitution Act, 1982, which protects Protestant and Catholic education. Similar recommendations came to the government from other sources as well. (As this report went to press the Quebec government had opened discussions with the federal government on Section 93.)

Secondary and post-secondary education

There was concern this year about the failure rate among high-school students in the English sector. Between 1993 and 1995 the success rate of the English-speaking minority in the final examinations fell from 82.5% to 78.5%, while for all Quebec students it rose from 80.4% to 84.7% over about the same period. One educator, Barry Gallant of Stanstead College, observed that there are shortages of English textbooks and materials and difficulties with translation. The Estates General recognized a lack of pedagogical materials in the English sector and recommended that the government set up a board to look into the matter.

Quebec has a comprehensive post-secondary system with nine universities and 47 public colleges. In the English sector there are three universities, McGill, Concordia and Bishop's, as well as five colleges, Champlain, Dawson, John Abbott, Vanier and Heritage. The province has 180,977

full-time college students, of whom 26,911 (15%) are studying in English. The university student population is 244,725, with 58,604 (24%) in English universities.

Students' tuition fees were an issue again this year and students, both Anglophone and Francophone, held protests against raises in fees. In November the government announced that tuition fees would remain frozen in the coming year for residents of Quebec but that out-of-province students would have to pay higher fees comparable to those in other provinces. There was also a debate over funding for English-language universities. All three English university rectors stoutly defended their institutions' funding and argued that to limit admissions of out-of-province students would be negative for Quebec's intellectual vitality and international reputation.

The community was pleased that Elaine Freeland was appointed Assistant Deputy Minister responsible for English Education.

French second-language programs

Some 33,000 children from English-speaking homes were enrolled this year in French immersion programs. In a speech at Grand-Mère in May the Commissioner spoke of the immersion experience as a positive one: "One of the experiences that has come out of French immersion is that, contrary to what some people would like to suggest, children actually do better in both languages (the mother tongue and the second language) than they do if they are studying in one language only."

The teaching of French as a second language remained a priority for the English-speaking community. Last year Alliance Quebec stressed in its brief to the Estates General the need for improving the teaching of French both in general as a second language and particularly as a job skill for Anglophones in the province. The Commissioner has constantly emphasized this necessity in relation to youth retention and its special significance for persons unemployed or on welfare, for heads of single-parent families, for those who have cut short their education and for those in general who are experiencing difficulty in finding employment.

In October the Commissioner wrote in a letter to the *Gazette* of Montreal that it is important to improve the knowledge of French as a job skill among English-speakers in order to allow them to compete in the job market "on a level playing field". The Estates General did indeed note in its report entitled "Exposé de la situation" that the teaching of French has a special significance for English-speaking students in view of their need to communicate socially and accede to a work world that is largely Francophone. This remained an issue of concern for the government's Advisory Board on

English Education. The Commissioner took it up as a major item in his meeting with Deputy Minister Yves Martin.

Health and social services

Quebec has traditionally offered health and social services in English to its English-speaking population. Many of the 200 institutions offering such services were founded by the English-speaking community long before the present public networks came into being. In 1986 the National Assembly adopted Bill 142, which provided a legal guarantee that there would be health and social services in English for Anglophones in each administrative region and further legislation (Bill 120) in 1991 confirmed this. However, budgetary restrictions were severe this year and tended to compromise services. Closures and transformations of hospitals were decreed by the provincial government in both English- and French-speaking communities.

Despite numerous representations, including those from the Commissioner, the government announced the conversion of the Jeffery Hale Hospital in Quebec City from a general hospital to a chronic care institution. The "Jeff" had long been the community hospital of the English-speaking population in the region and an important English-language resource for the Anglophone communities of the North Shore, the Gaspé peninsula and the Magdalen Islands. In Montreal in April the St. Laurent and Lachine General Hospitals, both of which had significant English-speaking clienteles, were closed. The Reddy Memorial Hospital followed. In September the friends of the Queen Elizabeth Hospital in Montreal's Notre-Dame-de-Grâce finally lost a long battle to keep their hospital open. The Sherbrooke Hospital, which was founded by English-speaking Townshippers, was merged with the larger Youville Hospital in the Institut Universitaire de Gériatrie de Sherbrooke.

Every English-speaking community affected by a hospital closure responded with dismay. The Commissioner, whose medical background enabled him to speak with considerable force in relation to serving patients in their preferred language, took up the issue of hospital closures with the Quebec authorities. However, the government pressed ahead with its changes.

In November's elections to health and social services boards across the province the English-speaking community demonstrated its commitment to its institutions by presenting many candidates and turning out in large numbers to vote. English-speaking candidates were elected to boards in the Montreal area, the Eastern Townships and Quebec City. Before year's end the Montreal Regional Health Board adopted a plan to provide English services at all 29 community services centres on Montreal Island.

Work continued on plans for the new McGill University Hospital Centre, albeit possibly on a reduced scale. This super-hospital would result from the proposed merger of the Royal Victoria, Montreal Neurological, Montreal General, Montreal Children's and Montreal Chest hospitals.

In the fall there was tension in the Eastern Townships. Because of its English-speaking clientele and the tradition of the former Sherbrooke Hospital, the Centre universitaire de Santé de l'Estrie, the university complex, had placed two-language signs in reception areas and other parts of the facility frequently used by the public. A member of the public complained that English signs contravened the Charter of the French Language and, following an investigation, the Office de la langue française directed the hospital to take the English signs down. The Townshippers protested with a petition of more than 12,000 names, including those of many Francophones, to the National Assembly. Editor Sharon McCully wrote in the *Sherbrooke Record* that the two-language signs are necessary to help English-speaking patients find their way around the hospital and feel welcome there and the Société Saint-Jean-Baptiste de Sherbrooke also spoke out in favour of the two-language signs. Premier Lucien Bouchard met with community representatives but refused to intervene directly in the case; only limited English signage — and much bitterness — remained. The community recalled with perplexity Premier Bouchard's speech at the Centaur Theatre in Montreal in which he said that when one goes to a hospital one may need medical tests but one should not need a language test. Sharon McCully, in an editorial on December 9, evoked the Eastern Townships' 200-year history of openness, generosity and respect between English- and French-speaking people and sadly regretted the application of language considerations to health care. (As we went to press health care and social services had again become a sensitive issue with respect to language, the government having called into question the regional boards' plans for services in English and asked the Office de la langue française to review them. There was strong reaction from the English-speaking community.)

Language legislation

The English-speaking community has for years been concerned that its language rights be protected while recognizing French as the common language of the province. As Gretta Chambers, the Chancellor of McGill University, has written: "The promotion and protection of French, which is not in question here, is too often presented in fact and in fiction as negating the value of Quebec's social, cultural and institutional English fact."

In May Municipal Affairs Minister Rémi Trudel presented the National Assembly with a draft bill to

amalgamate many small Quebec municipalities into larger entities. It was proposed that 416 of the province's municipalities be reduced to 179. However, it appeared that in the process several English-speaking municipalities could lose their bilingual status under the Charter of the French Language because they would be united with larger Francophone neighbours and no longer have a 50%+ English-speaking population. The Commissioner wrote to the Minister to explain the concerns of the English-speaking Quebecers in this connection and took it up in his meeting with Deputy Minister Martin.

At the time of Passover (April) the Office de la Langue française ordered a number of kosher products labelled only in English off retailers' shelves. The Jewish community objected and there were many critical editorials. The Office and the Canadian Jewish Congress reached an agreement in August granting a special exemption from French labelling requirements for kosher foods during Passover.

Minority associations and media

The September announcement by the federal government of new cuts to the CBC's funding caused the Corporation to consider reductions in its English-language programming, provoking grave concern in the community. In a letter protesting the cuts Lynden Bechervaise of the Gaspé community, speaking for the Network of Regional Associations, wrote that: "The CBC fosters a sense of community, uniting a population that is widely dispersed across the province. The English-language community of Quebec has come to look forward to and depend on programs such as Quebec-AM, Radio-Noon and Breakaway.... Given the need for English-language community radio and the fact that it is one of the last threads that ties our community together, we ask that the federal government...rethink its proposals regarding cutbacks to CBC radio in the province of Quebec." The Commissioner expressed his concern to the government, asking that the cuts be reviewed; he then received a very large number of formal complaints from English-speaking and French-speaking minority communities and undertook to investigate them.

Quebec English-speakers are much attached to their two dailies, the *Gazette* of Montreal and the *Sherbrooke Record*, and to 25 other newspapers published wholly or partly in English on a weekly or biweekly basis. The Quebec Community Newspapers Association met twice with the Commissioner and sustained a correspondence with him, putting forward the survival concerns of member newspapers. The Commissioner took these up by letter and in person with the Minister of Canadian Heritage.

English-language theatre prospered in 1996; the Centaur Theatre's play *The Stone Angel* won the Masque Award. Trevor Ferguson won the Hugh MacLennan Prize of the Quebec Society for the Promotion of English Language Literature (QSPELL) for his novel *The Timekeeper*; the author spoke at the ceremonies of his recollections of Hugh MacLennan, whom he had known personally.

A Canada-Community agreement with the 13 English-speaking community associations forming the Quebec Community Groups Network was signed by the Department of Canadian Heritage. The purpose of the agreement, providing almost eight and one half million dollars over four years, is first and foremost "to support and assist the development and enhance the vitality of the English-language minority communities." Among other goals it seeks "to promote dialogue and mutual understanding between the linguistic communities in Canada."

Alliance Quebec held its 15th annual convention in Montreal in May and the Commissioner was in attendance. There was discussion of irregularities in vote tabulations in last year's October referendum and representations made on the subject to Pierre F. Côté, Quebec's Chief Electoral Officer. Other issues before the convention were education, health and social services, ways and means of keeping young members of the community in the province and Canadian unity. Alliance Quebec also held an Ottawa Lobby Day when 250 members met with parliamentarians, including Prime Minister Jean Chrétien.

The Commissioner met and communicated with Michael Hamelin, president of Alliance Quebec, and members of his staff on a number of occasions. Through such contacts with AQ and other community organizations he was able to keep on top of the dossiers of concern to English-speaking Quebecers and take them up with appropriate authorities.

The 17th annual Townshippers' Day drew 6,000 people to Stanstead on September 14; Bishop's University student Nancy Beattie was elected to a second term as Association president.

The Committee for Anglophone Social Action, representing the English-speaking community in the Gaspé peninsula, held its annual meeting and talent show early in September at Fort Haldimand Camp.

The Outaouais Alliance, representing the English-speaking population of West Quebec, met in Hull in May and targeted as priorities preserving health services in English, promoting Heritage College and the introduction of language-based school boards by the Minister of Education.

Other English-speaking associations in the province are the Voice of English Quebec, the Châteauguay Valley English-speaking People's Association, the Coasters' Association and the Council of Anglophone Magdalen Islanders.

Federal services

In services in federal institutions in Quebec the trend continues. As we have been reporting for a number of years federal services are available in both official languages both in the Montreal region, where nearly 80% of the English-speaking minority in Quebec lives, and in general in the other regions of the province where minority communities exist. In the vast majority of cases the services in question satisfactorily meet demand and generally comply with the requirements of the Official Languages Act. We wish to note, however, as in the past, the inadequacy of the active offer of service in person in both languages. While use of the official languages pictogram and of the bilingual telephone greeting formula are widespread, those responsible for greeting clients in person rarely begin the conversation with a two-language greeting.

Under the Act federal institutions have the responsibility to create a work environment conducive to the use of both official languages in regions identified as bilingual. Federal employees can work in the official language of their choice in such regions. In Quebec these include Montreal, certain parts of the Eastern Townships, the Gaspé and western Quebec. We find that in many cases federal institutions make little or no effort to provide a work environment conducive to the equitable use of English and of French. Although there has been real improvement in some offices, too often communications with all employees still take place in French only. Training and development courses are not offered in both official languages and meetings are held in French only. This state of affairs does not encourage English-speaking public servants to write documents or speak to their supervisors in the language of their choice.

In general, federal institutions in Quebec have the resources required to respond to their clients in both languages but frequently they have not taken adequate measures, with regard to supervision, for example, to be able to communicate properly with their employees in the official language of the employee's choice.

Federal institutions would likely assign greater importance to language of work if the participation of English-speaking Quebecers in the federal Public Service were proportional to their demographic weight, approximately 13%. At present they are clearly underrepresented

and their participation has been static at about 5% for years. (See Table III.6 and page 29.)

This year 135 complaints were received compared to 145 in 1995. Although the great majority of deficiencies identified involved language of service, either in person or by telephone, there was an increase to 17 in complaints concerning Sections 41 and 42 of Part VII of the Act. The Department of Human Resources Development was the subject of 17 complaints this year, 15 of which had to do with language of service, one with language of work and one with the administration of justice. Fourteen complaints were directed against Canada Post, nine of which involved language of work and five language of service. The CRTC and the Department of National Revenue were the subject of 10 and 11 complaints, respectively.

ONTARIO

"The issue of equality of opportunity for Ontario's Francophones...has long been a concern of Franco-Ontarians." (*Our translation*) Thus Normand Frenette of the Ontario Institute for Studies in Education in a new essay on Ontario's French-speaking community.² Recent years have been marked by a growth in collective awareness on the part of Franco-Ontarians and a clear determination to assert themselves and to fill key positions in society alongside members of other groups. While in the past certain developments such as the recommendations of the Royal Commission on Learning and the gradual implementation of the French Language Services Act have nourished many hopes, 1996 was relatively disappointing. The federal and provincial governments announced budget cuts that threaten to compromise the advances made by the Franco-Ontarian community, particularly in education, vocational training and health and social services.

Provincial French-language services

There are some 500,000 Francophones in Ontario. They live mainly in 23 districts defined in the French Language Services Act. These districts are found mostly in northern and eastern Ontario but they are also scattered throughout the province. Since 1986 Ontario has committed itself by law to providing services in French. To this end it has identified nearly 5,000 bilingual positions in the provincial

Public Service. It has established an Office of Francophone Affairs and has appointed language co-ordinators for all ministries. The structure is headed by a member of the Cabinet, Noble Villeneuve, MPP for Stormont, Dundas and Glengarry.

Although the infrastructure to serve the Franco-Ontarian population is in place community leaders have expressed their concern about the budget cuts of Premier Mike Harris's government. In their view the French Language Services Act is compromised; a number of ministries and public corporations now have insufficient bilingual staff to serve the public. Moreover, the Office of Francophone Affairs has lost a third of its personnel and in some cases when public corporations are privatized the provision of two-language services may no longer be guaranteed.

The number of bilingual health and social services institutions has been reduced and funds for the translation of public documents prepared by such institutions have, for all practical purposes, been eliminated. We also note that the budget cuts in the health sector may threaten certain French-language institutions. For example, the Ottawa-Carleton Regional District Health Council has sought to realize savings by considering the possibility of closing one or more of its hospitals. (Indeed, in February 1997 the closure of Ottawa's Montfort Hospital, the capital's only fully French — but also bilingual — institution, was announced, provoking a storm of protest.)

Funds provided to French-language daycare services have also been reduced. Some advisory bodies have been abolished, grants to various Francophone groups in the cultural sector have been diminished and a cultural agreement with Quebec has been cancelled. The government cut the budget of the French-language municipal services program by 50% this year (it will be eliminated next year); the Ministry of Municipal Affairs had used this program to assist municipalities to provide their services in French as well as in English. Certain French-language media that received government assistance in the past have also seen their grants reduced.

Reacting to the budget cuts, André Lalonde, president of the Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), warned the government that "with such cuts they are depriving us of the means to apply the [French Language Services] Act." (*Our translation*)

In an effort to reassure the community the Minister, Noble Villeneuve, again stated that the government assigns a high priority to French-language services and that budget cuts would not affect the essential aspects of such services. In the government publication "At a glance" he wrote:

The Government recognizes the important contributions of its French-speaking population as Ontario is home to the largest Francophone community in North

² Jacques Cotnam, Yves Frenette and Agnès Whitefield, editors, *La Francophonie ontarienne: bilan et perspectives de recherche*, Ottawa, Les Éditions du Nordir, 1995, page 52.

America outside Quebec....The Office [of Francophone Affairs] will continue to act as a key adviser to the government.

The Minister said that the government would use more effective methods of service delivery through the application of high technology, including a computerized data bank on Francophone households in Ontario. He intends to develop partnerships with the community to provide the necessary services in French.

Education and professional training

Education is critical to Franco-Ontarians. French Ontario has nearly 100,000 pupils in over 400 schools, most of which are homogeneous and accommodate only French-speaking students. There are only four French-language school boards, however, two in Ottawa, one in Toronto and one in Prescott-Russell. Most of the schools therefore come under the authority of French-language sections of school boards with Anglophone majorities. In such a context the spirit of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms is difficult to respect because Franco-Ontarian parents are not able to exercise appropriate control over the management of their schools.

Last year, in its final report, the Royal Commission on Learning drew the government's attention to this problem as well as to inequities in the funding of the French-language sector. The Royal Commission presented the government with an impressive list of recommendations, some of which involve the introduction of a complete system of French-language school boards. Subsequently, a task force headed by John Sweeney examined methods of implementing the report and recommended the establishment of 15 French-language school boards, 11 of them in the separate school sector and four in the public sector. Many Franco-Ontarians urged the government to implement the Sweeney report.

The Commissioner of Official Languages met with the Minister of Education, John Snobelen, to persuade him of the urgency of acting to introduce school management by Franco-Ontarians in compliance with Section 23 of the Charter.

At the end of the year an advisory committee chaired by David Crombie also recommended that the Ministry create the French-language school boards and set a fixed rate of commercial and industrial property tax for the entire province. Reaction in Franco-Ontarian school circles to Mr. Crombie's recommendations was favourable.

(On January 13, 1997, Mr. Snobelen announced his intention to establish new French-language school boards. The government's plan is to set up seven separate Catholic and four public French-language school boards in 1998 and

to have all French schools in the province managed by these boards. In addition, the Minister said that the school board revenues currently raised from residential taxpayers would be replaced by a system of provincial grants based on a new, equitable funding model.)

Despite some problems related essentially to the underfunding of the system the experience in recent years of the four French-language school boards seems positive. In a study entitled "*La transition vers nos établissements d'enseignement en Ontario français*" ["The transition to our own educational facilities in French Ontario"] conducted by the Conseil de l'éducation et de la formation franco-ontarienne Anne Gilbert and Nicole Richer concluded: "The French-language school boards have proven themselves institutions able to fulfil the mandate given them by the Franco-Ontarian community....They have worked very successfully." (*Our translation*)

A group of Francophone parents won their case this year when a judge of the Ontario Court ordered the provincial government to proceed with construction of a French secondary school in Mississauga.

The Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation (Centre FORA) published a report this year entitled "*Souvent ... en français*" ("Frequently...in French" *our translation*). According to its authors, Simon Laflamme and Christiane Bernier of Laurentian University in Sudbury, education in French is the best way to reduce the high illiteracy rate among Franco-Ontarians and to check assimilation:

The major finding of the entire study...is that the more Ontario's Francophones engage in an activity related to reading or writing the more they tend to do so in French.³ (*Our translation*)

Ontario has three French-language community colleges, all of them relatively new. Cité collégiale in Ottawa, with satellite campuses in Hawkesbury and Cornwall, opened in 1990 and this year had some 3,500 full-time students and a larger number of part-time ones. This college, created under a federal-provincial agreement and formed largely out of French-language sections of Algonquin College in Ottawa, meets many of the needs of students in eastern Ontario. In the opinion of community leaders the college has been a remarkable success.

Collège Boréal and Collège des Grands Lacs in Sudbury and Welland opened last year and seem to have a promising future. In addition to its main campus in Sudbury Collège Boréal has six satellite campuses (in Elliot Lake, Timmins,

3 Simon Laflamme and Christiane Bernier, "*Souvent ... en français*", Centre FORA, September 1996, page 21.

Sturgeon Falls, New Liskeard, Kapuskasing and Hearst). Using new technologies the college gives the population of northern Ontario easy access to all its services by means of computerized information counters. Collège des Grands Lacs offers courses at its main campus in Welland and in Hamilton, Penetanguishene, Toronto and Windsor. While some Franco-Ontarians fear that governments' budget cuts will affect these new institutions the two colleges have successfully offered distance courses this year, thereby meeting the needs of students in the surrounding areas. In their study Gilbert and Richer conclude: "Cité collégiale, Collège Boréal and Collège des Grands Lacs are major tools for the development of the Franco-Ontarian community." (*Our translation*)

Ontario has a number of universities offering courses in French, the largest being the University of Ottawa and Laurentian University in Sudbury. However, these universities are bilingual, the majority of the students are Anglophones and most of the programs are in English. Given that the number of French-speaking students enrolled in Ontario universities is estimated at about 15,000 ACFO recommended that the government create a homogeneous French-language university. The Conseil de l'éducation et de la formation franco-ontarienne, in one of its last reports to the government before its dissolution this fall as a result of budget cuts, recommended that the government fund the introduction of several new French-language university programs in the existing universities.

The Conseil also noted that vocational training of Francophones in the province lags and suggested "the establishment of a Royal Commission on French-language university education in Ontario whose mandate would be to examine the current situation, the issue of bilingual universities and the proposal for a French university system based on the principles of equity, entitlement to French-language education and management of the system by and for Franco-Ontarians." (*Our translation*) The Commissioner of Official Languages expressed his support for the idea of a French-language university in Ontario.

Community associations

The French-speaking community in Ontario is very diverse socially and economically; ACFO represents its interests to the federal and provincial governments. The head office of ACFO has been in Toronto for over a year but there are also some 20 regional and operational components. However, the interests of various groups differ and this year three women's organizations decided to leave ACFO, alleging insufficient representation. Meanwhile ACFO and the Association interculturelle franco-ontarienne began consultations on how to better protect the interests of Francophones of various ethnic and cultural origins in Ontario.

On behalf of the entire community the president of ACFO acted as spokesman for the Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne. This coalition, previously headed by Ethel Côté, attempts to co-ordinate the activities of over 20 Francophone organizations. This year it negotiated a multi-year Canada-Community agreement with the Department of Canadian Heritage worth some \$18,600,000. The negotiations proved extremely arduous and the Commissioner of Official Languages followed them closely. It was only at the end of the year that the agreement was ratified and signed.

ACFO and the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) devoted a great deal of energy to promoting French in public signage and client services, particularly in stores and various private sector businesses. A survey made public in September by the Association française des municipalités de l'Ontario showed that 93% of Francophones living in the Ottawa-Carleton region found it unacceptable for a business to have signs in English only. Since August Francophones have targeted many stores in Ottawa, Sudbury and other localities in a major campaign to promote French. On September 4 some 150 persons led by Jacques Michaud, the president of the FCFAC, and André Lalonde of ACFO marched "for respect" on Sparks Street in Ottawa. Elsewhere in the province French-language community media such as *Le Voyageur* in Sudbury and *Le Journal de Cornwall* supported the campaign for signage and service in French in their regions. By the end of the fall Franco-Ontarians were able to see positive responses in a number of stores as well as an improvement in services to French-speaking clients.

The cultural scene

French Ontario mourned the loss of one of its greatest writers, Jean Éthier-Blais, who died on December 12, 1995. For 30 years Jean Éthier-Blais was known for his literary column in Montreal's *Le Devoir*, for his poems and for his novels *Mater Europa* and *Les Pays étrangers*.

A new generation of Franco-Ontarian writers is showing evidence of vigorous talent. Jean-Marc Dalpé is known for his plays and André Paiement, Patrice Desbiens, Michel Muir, Daniel Poliquin and Maurice Henrie are esteemed for the quality of their work in various literary genres. French Ontario has a number of professional theatre companies and cultural organizations, including four publishing houses.

The French book fair in Toronto attracted some 12,000 visitors in October and combined exhibitions of books with plays and musical presentations. The Outaouais book fair in Hull exhibited the works of various Franco-Ontarian authors and attracted a large number of visitors. The major cultural events of the year included the Festival franco-ontarien in Ottawa and the Nuit sur l'Étang in Sudbury.

Despite the difficult economic climate La Télévision française de l'Ontario (TFO) was successful in broadcasting programs to New Brunswick, thereby increasing its cost-effectiveness. In addition to receiving TFO most Franco-Ontarian homes, except in remote districts, have access to CBC radio and television. The budget cuts to the CBC announced by the government in the fall were a source of deep concern in the French-speaking community. Directly or by cable many Franco-Ontarians receive other French-language channels such as the RDI, TVA, TV5 and Télévision Quatre-Saisons.

There are seven community radio stations in French Ontario and a dozen weeklies or monthlies in addition to the Ottawa daily *Le Droit*. However, *La Boîte à nouvelles*, a newspaper located in Iroquois Falls and serving a large territory in northeastern Ontario, had to close its doors this fall.

The municipality of Alfred in eastern Ontario celebrated its 125th anniversary in 1996. Some 10,000 people, including the Minister of Canadian Heritage, Sheila Copps, gathered in the village for Saint Jean Baptiste Day.

Francophones in eastern Ontario were pleased this year to see one of their Members of Parliament, Don Boudria, appointed to the federal Cabinet as Minister for International Co-operation and the Francophonie.

The Union culturelle des Franco-Ontariennes, which has more than 2,200 members in 58 localities in Ontario, celebrated its 60th birthday, and the Fédération des caisses populaires de l'Ontario now has 50 years of experience, 200,000 members and assets of \$1.6 billion. Some 500 secondary students in Ontario participated in May in the third annual games of the Fédération de la jeunesse franco-ontarienne held at Chelmsford, near Sudbury.

Finally, as Céline Vinette, a student in Rockland put it in an essay that won a prize from the Prescott-Russell ACFO, "The spread of our culture in recent years is due in large part to the organizations, cultural centres and festivals that give life to our community....It is now time to take our rightful place in Ontario and in the Francophone world." (*Our translation*)

Federal services

Despite efforts made by Treasury Board, notably in the form of information sessions on the official languages, in addition to the Commissioner's special study on service to the public published in 1995, it seems that federal departments in Ontario have yet to commit themselves fully and consistently to their obligation to provide services in both official languages.

The 23% increase in the number of admissible complaints received by our Ontario office reflects the need for continued improvement by federal institutions of the deliv-

ery of services in French. The 305 complaints received in 1996 (versus 248 in 1995) show that language of service, telephone and in-person communications and third-party services are the main areas where service in the minority official language is most lacking.

Our Ontario office continues to receive requests for information from the general public; this is indicative of the concerns of Canadians and of their need for clarification and interpretation of official languages matters. The requests include questions relating to the differences between the federal Official Languages Act and the provincial French Language Services Act; some concern the question of whether the Official Languages Act applies to private enterprise.

As part of its outreach activities in 1996 our Ontario office met with various departmental official languages advisers throughout southwestern Ontario as well as in cities in northern Ontario, including North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie, Thunder Bay, Timmins and Kirkland Lake. The objective was to further sensitize departments to their service to the public obligations.

The Ontario office has a cordial and constructive relationship with the Association canadienne-française de l'Ontario. Contacts with leaders and members of other Ontario Francophone organisations and associations were maintained throughout the year and staff of the Ontario office participated in community association meetings in northern Ontario, Ottawa and Toronto.

MANITOBA

Nineteen ninety-six was the 50th anniversary of the Conseil de la coopération du Manitoba, founded by Abbé Adélarde Couture in La Broquerie on June 10, 1946. The co-operative movement in Manitoba is an outstanding success; the caisses populaires, for example, hold assets of over \$385 million.

The 125th anniversary of the St. Boniface General Hospital was also celebrated in 1996. Sister Sainte-Thérèse of the Congregation of the Sisters of Charity of Montreal (the Grey Nuns) founded the hospital in 1871. It is one of some 20 health facilities where services in French are available; all, fortunately, will be preserved despite the budget cuts imposed this year.

The Chamber for Community Economic Development refined its mandate in the course of its first year of operation. It also adopted a new name that better reflects the nature of its activities: the Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities. The purpose of the Council is to assist existing businesses, attract new ones and promote commercial activities in Manitoba's ten bilingual regions.

The Council organized the first economic forum in western Canada on the theme "Partenaires pour mieux réussir" ("Partners in success"), held in St. Boniface on October 4-5. At the forum Jon Gerrard, Secretary of State for Western Economic Diversification, emphasized his commitment to the implementation of Part VII of the Official Languages Act. The aim of the forum was to develop economic links between business people and Francophone municipal officials in western Canada, to promote interaction among the participants and to expedite agreements for co-operation on economic development. The forum's objectives are supported by Winnipeg 2000, an economic development corporation created to meet the needs of the Manitoba capital.

The federal Department of Human Resources Development gave the St. Boniface Employment Centre a mandate to support the French-speaking community. Financial assistance enabled the Centre to assist some 50 projects, including those of the parish of St. Boniface Cathedral, the Conseil de la coopération, the St. Boniface Historical Society and the Festival du Voyageur. The municipalities of St. Cloud and St. Malo obtained assistance under Industry Canada's Community Access Program that will enable them to link into the Internet.

This was a watershed year for the Franco-Manitoban School Division. Its financial situation remained a matter of concern because, despite a reduction in expenses of \$1.3 million last year, it had a significant deficit this year. Over the year the DSFM operated with a \$28 million budget thanks especially to financial support from the Canada-Community agreement. The mission of the DSFM is to provide quality training to Franco-Manitoban students in a setting that promotes the community's interests and values. In its first two years of operation the DSFM has accomplished a great deal: 21 schools offer a homogeneous French program and 4,500 of the 10,000 eligible students in Manitoba are enrolled in it.

Parents in Laurier who wanted education in French for their children unfortunately did not obtain access to the school in their village after a majority of the parents voted to remain in the Turtle River School Division rather than join the DSFM. This situation provoked sharp tensions in Laurier and led to difficult negotiations that in the end enabled the DSFM and the Turtle River School Division to reach a compromise; DSFM students will be accommodated in three portable classrooms attached to the school in Laurier.

Faced with a 12% reduction in grants from the Official Languages in Education Program the Manitoba government considered reducing the budget of the university sector of the Collège universitaire de Saint-Boniface by 6% and that of the École technique et professionnelle by half. This would have resulted in the latter's closure. Fortunately, the

Department of Canadian Heritage and the Manitoba Department of Education finally agreed to reverse these decisions.

The second year of implementation of the five-year Canada-Community agreement is intended to enable the community to plan its development more effectively on the basis of multi-year funding and to make progress on the issues it deems priorities. The Manitoba Association of Bilingual Municipalities received \$85,000 and the Centre du Patrimoine \$90,000. It is hoped that the Centre du Patrimoine will open in time for Canada Day 1997.

The report on provincial court reform by the Association des juristes d'expression française du Manitoba criticized the closing of the provincial court in St. Boniface that had served the French-speaking community. The report's recommendations were concerned with active offer of service, an awareness program and a co-operation agreement between the Provincial Court and the Court of Queen's Bench to improve access in French to the Provincial Court. The Association is part of a working group on the betterment of French-language services in the Manitoba judicial system established by the provincial Department of Justice to implement the recommendations on reform of the Provincial Court.

It should be emphasized that the Commissioner published a report entitled "The Equitable Use of English and French before the Courts in Canada" that supports the Association's main positions. The policy on translation and interpretation before the Manitoba Court of Queen's Bench was amended to include examinations for discovery, as Francophone jurists had requested.

The Réseau de l'information, which is accessible in the Winnipeg area, is still the subject of negotiations with Valley Cable Vision and Interlake Cable. Manitoba's French community radio station, CKXL in St. Boniface, is in a precarious financial situation; however, a grant of \$80,000 received under the Canada-Community agreement gives promise of a brighter future. Like all the other official language minority communities Franco-Manitobans are concerned about the impact of the cuts imposed by the federal government on the CBC.

Winnipeg continues to provide an increasing number of services in French. A notable event was the publication of the first "Access Guide to Civic Services in French 1996", pursuant to the City of Winnipeg Act. Part III of this Act is intended to ensure that the merger of the cities of Winnipeg and St. Boniface does not result in a loss of services for the French-speaking population, which is concentrated mainly in St. Boniface. The "1996 Annual Report of the City of Winnipeg on municipal services and the official languages" notes some persistent deficiencies in communications and municipal services.

The Société Franco-manitobaine, which represents the community, aims to promote the vitality of Franco-Manitobans and to ensure full respect for their rights. With its partners it plans and facilitates the overall development of the French-speaking community and promotes it. The SFM has modified its structure to increase representation of the regions on its board of directors so as to serve the entire community better. The SFM has set five priorities for its activities: the economy, training, the normalization of French in everyday life, networking and the promotion of cultural and artistic expression.

In January 1996, in co-operation with the Collège universitaire de Saint-Boniface and the Chambre de commerce francophone de Saint-Boniface, the SFM launched "Operation Let's Talk", which seeks to promote a constructive role for the Franco-Manitoban community in discussions on Canadian unity. These discussions formed the basis of the colloquium "Canada: Horizons 2000", held November 7-9, which had as its theme "Re(defining) Canada: A prospective look at our country in the 21st century".

The SFM supports the campaign for two-language signage conducted by the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada and the Association canadienne-française de l'Ontario. The SFM is also negotiating with the Manitoba Telephone System to ensure that the company respects its language obligations in its billing system.

The "Annuaire des services en français au Manitoba 1996" was larger than ever and provides a wealth of information on the Franco-Manitoban community free of charge.

The Association de la presse francophone awarded first prizes in six journalism categories and a special mention to the newspaper *La Liberté*. The weekly also won the prize for general excellence in the Roland Pinsonneault category (circulation of over 3,800 copies) — this for the 11th time in 12 years.

Two major federal-provincial conferences with implications for the Francophonie were held in Winnipeg this year. The federal-provincial conference of Ministers of Francophone Affairs resulted in the pooling of a range of services. This conference was a milestone in the building of a more co-ordinated Francophone community in Canada. In September federal, provincial and territorial ministers responsible for the information highway met to discuss the development of this technology. The ministers discussed five proposals designed to speed the development of the information highway and ensure a critical mass of products and services in French as well as English.

Federal services

Some 200 federal offices or points of service in Manitoba must provide their services in both official languages. In most of these offices staff who answer the telephone offer service actively in both languages. Active offer, however, is still not routine when members of the public appear in person. Some people feel constrained to use English, the language in which they are greeted, even if they would prefer to communicate in French. However, when French-speaking clients insist on being served in French the office usually finds an employee who can respond to them. Specialized services, though, are too often provided by a third party serving as an interpreter, so that service is not comparable in the two languages. A number of federal institutions, such as Air Canada, Transport Canada and Canadian Heritage — National Parks Sector, do not have the two-language capability required to provide equivalent services in both languages at various points of service.

Since a number of institutions have experienced many organizational changes it is important to provide the official language minority community with the updated list of designated points of service so that its members know which offices are required to provide service in both languages. To improve the provision of service in French federal institutions should review the numbers of their bilingual employees and their locations. The managers of federal institutions should also tell their employees clearly how they must fulfil their responsibilities and obligations.

In 1995 37 complaints had been filed concerning language of service; in 1996 they number 61. For the most part these complaints mention telephone and in-person communications at the Department of Human Resources Development, Air Canada, Canada Post and the Department of Public Works and Government Services.

However, a number of institutions presently provide quality service in both languages: Revenue Canada — Winnipeg Taxation Office, Client Service, for example, which was on the Merit List last year, the Meteorological Service of Environment Canada, the Department of Canadian Heritage, the Canada Mortgage and Housing Corporation and certain offices of Canada Post.

Not until all federal institutions actively offer comparable service in English and in French will the official language minority population find it natural to ask to be served in French.

SASKATCHEWAN

In Saskatchewan the watchword for 1996 was adaptability. The many budget cuts that affected Saskatchewan's French-speaking community included a reduction of nearly 30% in funds allocated to various agencies under the second Canada-Community agreement. This major diminution of financial resources had repercussions in many sectors of Francophone community life in the province.

Saskatchewan's Francophones have managed their own schools for two years. The Conseil général des écoles fransaskoises (CGEF) now administers a system of ten schools. The CGEF also promotes education in French by means of various projects and will, for example, invest \$10,000 to develop an information kit to promote the pre-kindergarten in École Père-Mercure. A five-year Canada-Saskatchewan agreement signed in 1994 made it possible to renovate several schools, including Saint-Isidore-de-Bellevue and Providence-de-Vonda.

The Association coopérative du préscolaire fransaskois and the Association provinciale des parents fransaskois were amalgamated. The new organization is based on equal representation of parents of pre-school-age children and those of school-age children and should increase the strength and cohesion of the community. The Association des parents fransaskois also created a committee on francization to develop a policy emphasizing language, identity and culture.

Significant community institutions were created. The Centre scolaire communautaire de Prince-Albert, a \$2.6 million project consisting of the Carrefour fransaskois and École Valois, opened in February 1996. The Centre scolaire communautaire de Regina saw completion of the first phase of construction work. The second phase, the cost of which is estimated to be \$1.6 million, is now under way and will be completed by the summer of 1997. This expansion will make it possible to bring together under a single roof all the Francophone associations and organizations in Regina. The community is concerned, however, that reductions in grants may leave the Centre without adequate funds to pay operating costs and ensure worthwhile programming.

After being vacant for several months the position of director general of the Association culturelle franco-canadienne (ACFC) was filled. It will be Louis Émond's responsibility to carry out the ACFC's priorities (the Estates General, economic development, education, social services and sports and recreation) while the Association is in a precarious financial situation. The ACFC has emphasized the importance of two-language commercial signage as a way of affirming the cultural identity of Saskatchewan's Francophones.

The Réseau de l'information can be received by most French-speaking subscribers to cable television services but TV5 is not easily accessible. The budget cuts imposed by the federal government on the CBC are causing serious concern in Saskatchewan's French-speaking community. The ACFC has lodged a complaint with the Commissioner.

La Troupe du Jour and the weekly newspaper *L'Eau vive* form part of the cultural infrastructure that sustains the vitality of Saskatchewan's French-speaking community. *La Troupe du Jour* saw its financial support under the Canada-Community agreement reduced by nearly half in 1996. On the other hand, thanks partly to the intervention of the Commissioner of Official Languages, Canadian Heritage recognized the important cultural role that *L'Eau vive* plays by granting it financial assistance of \$75,000 and funding a viability study. *L'Eau vive* celebrated its 25th anniversary this year and received five prizes for excellence from the Association de la presse francophone.

The Commission culturelle fransaskoise established a committee to study issues related to the cultural and artistic development of Saskatchewan's French-speaking community. The group is made up of representatives of the Association des artistes de la Saskatchewan, the Commission culturelle fransaskoise, Éditions Nouvelles Plumes and the Saskatchewan Historical Society.

The provincial government's Official Minority Language Office made a major investment in a program to computerize schools despite a significant reduction in its budget. The Office had, however, to reduce the assistance it provides to the Institut de formation linguistique and to the Service fransakois d'éducation aux adultes.

The community feels itself placed at risk by the rapid and major reductions in federal funding, and that the best ways to enhance the vitality of Saskatchewan's French-speaking community include self-funding, obtaining federal grants through interdepartmental co-operation, development of the Fonds fransaksois, which is intended to fund community projects, and the creation of partnerships.

Federal services

There has not been any tangible progress since last year in active offer of service in both official languages and the actual provision of service in French in Saskatchewan. Despite a considerable improvement in signage in recent years and the customary use of both official languages in telephone reception, service in French is available only half the time at designated offices. It is hardly possible to speak at present of comparable service in English and in French. Too often French-speaking clients are obliged to insist on being served in French and specialized services in that

language are usually provided by a third party acting as an interpreter. Most of the some 275 offices designated to provide service in both languages are located in Regina, Saskatoon and Prince Albert.

It would be useful to ensure better circulation of the updated list of designated offices so that the official language minority community will know where to obtain service in French. Managers must take initiatives to improve the provision of service in French. Among other things, they should review the numbers of their bilingual employees and their locations. Institutions must also train their employees better to enable them to meet their responsibilities properly.

We received 16 complaints concerning federal institutions in Saskatchewan in 1995. In 1996 this figure tripled to 50, 28 of which came from agencies and members of the general public and concerned the budget cuts imposed by the federal government on the CBC.

It should be pointed out, however, that a few institutions provide quality service in both languages, notably Revenue Canada – Saskatoon Taxation Office, Client Service, which was on the Merit List last year, the Farm Credit Corporation and some rural post offices.

When federal institutions actively and routinely provide comparable service in English and in French in designated offices persons who wish to be served in French will no longer hesitate to ask for it spontaneously.

ALBERTA

Achievements in French-language education were consolidated in 1996; however, the Franco-Albertan community is becoming increasingly vulnerable in an era of government cutbacks.

Bill 8, which gave the French-speaking minority the right to manage its educational facilities, led to an increase in the number of enrolments in the 15 French-language schools in Alberta; there are now over 2,300 pupils. The francization program is becoming vital in Alberta because 8,490 children under four years of age (1991 census figures) are in fact eligible for French-language education under the provisions of Section 23 of the Charter of Rights and Freedoms. Of these, 6,635 are from exogamous marriages, where the rate of preservation of French is only 8.7%. The Fédération des parents francophones de l'Alberta fortunately has access to the pedagogical kit "Paul et Suzanne, un modèle de francisation". This kit comes at just the right time for Franco-Albertan children.

The Edmonton Centre-North School Board will study the possibility of establishing a French public school in the Bonnie Doon region; the opening is scheduled for 1997. A

new Catholic elementary school, École La Mission de Saint-Albert, opened this year. The Centre éducatif communautaire of the Faculté Saint-Jean, in co-operation with the Northern Alberta Institute of Technology, is offering two new professional training programs. The bilingual college-level office management program, which was to be offered this fall at the Institute, has been postponed to September 1997. However, the program in business administration was offered. In 1996 the Faculté Saint-Jean had a 22% increase in enrolments following a highly effective public relations campaign. Thanks to the support of the Department of Canadian Heritage's capital program the Faculté has carried out major renovation and expansion work.

Construction of the Cité des Rocheuses, the Calgary school and community centre, began in February 1996. The building includes École Sainte-Marguerite-Bourgeoys and a community centre with a daycare and a theatre. The Cité francophone is also under construction in Edmonton thanks to a grant of nearly \$4 million from the federal government. The government of Alberta provided \$200,000.

In February 1996 the Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) created a standing committee on economic development with the aim of establishing an economic chamber. To achieve this ACFA called on French-speaking business people in Alberta and encouraged them to join the new organization. The Fondation franco-albertaine has capital of \$600,000 transferred from funds allocated under the Canada-Community agreement. Such institutions are becoming all the more necessary as financial contributions from Canadian Heritage's Official Languages Support Program will be reduced by 10% over the four-year period from 1995 to 1999.

The Fête franco-albertaine in the municipality of St. Paul was highly successful with over 2,000 participants. The Semaine nationale de la francophonie was observed in Calgary and, as elsewhere in Canada, had as its theme "Francophonie and cultural identity". The 25th anniversary of the founding of the Société franco-canadienne de Calgary was marked in 1996.

The French-language weekly *Le Franco* was awarded first prize for the quality of its French by the Association de la presse francophone. A new bilingual community monthly, *Le Chinook*, made its appearance; *Le Chinook* is distributed to many schools and to various businesses and communities in the Calgary area. It serves as a reminder of the French contribution to Alberta's history and as such is a tool for the self-affirmation of the Franco-Albertan community.

The Internet opens up new opportunities for strengthening community ties. ACFA submitted a request to Industry Canada's Community Access Program, which provides funds for installation of the Internet in isolated communities. Indus-

try Canada agreed to fund access to the Internet by the municipalities of Vegreville and Provost. In association with ACFA and the Centre-North School Board, Canadian Heritage helped fund the creation of a community informatics network, FRANCALTA, by Francophonie jeunesse de l'Alberta. This network is intended to ensure a Franco-Albertan presence on the Internet by creating French content and services.

The appointment of bilingual judges was welcomed by the community. Richard Philippe Marceau and Paul R. Belzil were appointed to the Court of Queen's Bench and David C. McDonald to the Alberta Court of Appeal in Edmonton.

Alberta now has its first French-language community radio station, CKRP in Peace River. The station offers 30 hours of programming each week to the 6,000 Francophones in the vicinity of Peace River, Falher, Nampa and northwestern Alberta. The Réseau de l'information is offered by Videotron, which gives the entire Edmonton region access to it. However, Bonnyville is still having problems receiving CHFA. To improve the situation ACFA recommended the construction of an antenna for local distribution of the signal. Negotiations are continuing with several local cable distributors to provide access to TVA. ACFA produced two videos on the history of Francophones in Alberta which were broadcast in English on the CBC and other stations.

The CBC continues to see its resources shrink. The future of regional French-language radio and television stations and productions is a matter of concern to the Franco-Albertan community. ACFA organized a postcard campaign to the Prime Minister asking that the regional CBC productions in Alberta be maintained and has lodged a complaint with the Commissioner. (As we went to press the CBC announced improvements which were welcomed by the community.)

Federal services

The Edmonton International Airport Authority interprets its language obligations under the Official Languages Act in a way similar to that of the management of the Vancouver airport. The Alberta Authority did, however, publish an advertisement about the referendum on the future of the International Airport in both languages. The Office of the Commissioner has just taken a position on the legal objections raised by these two authorities. **In a letter to their presidents the Commissioner recommends that communications from the two authorities to the general public, not just the travelling public, be in both official languages.**

We conducted an investigation of Transport Canada after receiving five complaints about the absence of service

in French by security officers at the Edmonton and Calgary airports. The investigation showed that responsibilities for security are shared by Transport Canada, the air carriers and a private security agency. The Department of Transport verifies whether the security measures and regulations are respected and makes spot checks of pre-boarding security measures. It is also responsible for ensuring the availability of services in both official languages. The security agency whose services were retained by Air Canada (which is the representative of the air carriers) is responsible for recruiting security officers, administering language tests and determining the language requirements of positions.

Transport Canada is making efforts to recruit bilingual personnel. However, officials of the Department responsible for security checks at the Edmonton Airport argued that providing service in both English and French would delay the movement of passengers. This situation should be rectified. We believe that it is the right of members of the public, not the security officers, to determine the official language in which they are to be served.

Bilingualism was conspicuously absent from Canada Day celebrations in Edmonton this year. Ads giving the program of events and thanking volunteers for their participation were published in newspapers in English only. We also received complaints about the unilingual nature of the Canada Day celebrations in Edmonton and discovered that the Department of Canadian Heritage had not added language clauses to the contracts providing funds to the volunteer groups participating in these events, clauses which could have ensured the presence of both official languages at these national celebrations.

There was the same lack of bilingualism at the World Figure Skating Championships held in Edmonton in March. Although the Canadian Figure Skating Association receives only a small portion of its budget from Canadian Heritage we understand that the Department does not attach any language clause to this contract either. Consequently, there was no use of French at the competition in Edmonton, not even in the singing of "O Canada". We received complaints from several parts of the country about this missed opportunity to present Canada's language duality to the world. Canadian Heritage, in order to meet its obligation to promote the vitality of official language minority communities and to foster full recognition of the use of both English and French in Canadian society, should revise its policies and procedures on the use of language clauses when funding groups which provide activities of a national or international character.

BRITISH COLUMBIA

Nineteen ninety-six was an eventful year for the province's French-speaking community. On January 23 the first directors of the Francophone Education Authority (FEA), which was formed under a regulation of the School Act in July 1995, were sworn in by Mr. Justice Raymond Paris of the Supreme Court of British Columbia. Although the organization representing French-speaking parents, the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, agreed to participate and its president, Martine Galibois-Barss, was one of the five directors appointed, it did so while contesting the constitutionality of the FEA before that same court. On August 14 the court rendered a decision declaring invalid the regulation setting up the Francophone Education Authority. The Commissioner had intervenor status before the court, as did the federal Minister of Justice.

In his ruling British Columbia Supreme Court Justice David Vickers stated that the provincial government had failed to conform to the requirements of Section 23 of the Charter of Rights and Freedoms. He gave the government until the end of the next session of the legislature to legislate an appropriate school governance structure.

As part of his judgment Mr. Justice Vickers noted that Canada's unique history is rooted in the commitment of English and French people to living together, working together and to sharing the resources of the country. (See page 14.)

The original court action was filed in March 1989, seven years after the adoption of the Charter. The original application claimed that the provincial government had not lived up to its obligations under the Charter because it had not produced legislation providing for French-language education. In December 1992 the provincial government announced it would create a single Francophone school board to govern minority language education in British Columbia. The board would have the same powers as other school boards except for the power of taxation. The next year, however, the province reversed itself and said that a system of French-language schools would be created under the Independent School Act. The Association des parents francophones and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique held that this was inadequate and resumed their court action in September 1994. Before a court date was set the government passed a regulation under the School Act setting out a French-language system. The Francophone parents renewed their court action because, in their view, the regulation creating the Francophone Education Authority did not satisfy the requirements of Section 23 of the Charter.

Meanwhile, the FEA (which was at the heart of Mr. Justice Vickers' ruling) set about the job of managing Francophone education in the area from Chilliwack to Greater

Victoria. The first initiative was to meet with parents to learn their concerns and to reassure them about their children's schooling in September 1996. Except for the FEA's assumption of responsibility for the Programme cadre the 1996-97 school year is unfolding like previous years. The Authority decided to devote this year to long-term planning, a five-year Francophone pedagogical program in particular.

In March a Canada-Community agreement was signed between the French-speaking community of British Columbia and the Department of Canadian Heritage. Under the accord \$7.7 million has been allocated for 1995-96 to 1998-99. According to Diane Côté, president of the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, "Development priorities will now be set by the community and...even more important, the agreement ensures the province's French-speaking community of stable multi-year funding." (*Our translation*)

At its annual general meeting in June the FFCB released a consultation report and a comprehensive development plan for the Francophone community of British Columbia, both of which are based on a series of province-wide consultations undertaken in 1995. The objectives and priorities outlined in the development plan will help guide decision-making related to community development between 1995 and 2000. Priorities identified in the consultation process were the creation of institutions, the training and management of human resources, the development of networks of solidarity, visibility, partnership and association, and pride and a sense of attachment.

In January the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique released a report criticizing the criminal justice system in British Columbia. The study, "Access to Justice in French in British Columbia: Institutional and Systemic Barriers", concluded that French-language services are not readily available and that three areas need to be addressed: the lack of awareness within the criminal justice system of the rights of the language minority, the lack of promotion of the rights of the French-language minority and the lack of French-speaking personnel. At the same time the FFCB produced a brochure to inform the public about French-language services in the justice system.

In February the Minister of Education issued a new curriculum for French first-language courses, adding to it something that French-speaking parents had wanted for a long time: a "language and culture" component.

The seventh annual Vancouver Summer Festival, presented by the Centre culturel francophone de Vancouver, took place June 14-21. The festival showcases talent from all of Canada and the world. This year the Francophone cultural centre joined forces with three new partners — the Vues d'Afriques festival from Montreal, the Festival international

d'été de Québec and the du Maurier Vancouver International Jazz Festival — to expand its programming. Because of funding reductions, however, the Fête colombienne des enfants took place in April for its eighth and final time.

Federal services

Organizational changes have had an impact on the availability of certain services previously provided in both official languages by the federal government.

These changes include the privatization of such federal services as post offices, the distribution of passport application forms and airport administration. Judging by the complaints received by the regional office that serves British Columbia privatization often takes place at the expense of the official language minority community.

In many cases franchised postal outlets are family businesses that are unable to provide service in both languages without having to hire a bilingual employee. These businesses, which are justifiably run on a for-profit basis, sometimes neglect to recognize their obligations under the Official Languages Act. In spite of six complaints against the postal outlet on Main Street in Vancouver in the past two years service in French has not improved. At latest report Canada Post had closed the outlet and was, we hope, preparing to consult the community about alternative solutions.

The Department of Foreign Affairs and International Trade's passport forms, which were previously available in post offices, are now provided by travel agencies. Following a complaint about the lack of forms in French at three travel agencies in Vancouver the Department of Foreign Affairs told the Commissioner that the distribution of forms was the responsibility of a private company from Mississauga, Ontario, which had to ensure the availability of forms in both official languages at travel agencies. Four months after receipt of the complaint one of the three agencies still did not have forms in French; it simply refers clients to the Vancouver Passport Office.

The Vancouver Airport Authority seems to believe that its obligations under the Official Languages Act are limited to the travelling public as opposed to the general public. It cites its interpretation of the Act to justify its refusal to publish documents in both official languages. In a letter sent to the president of the Airport Authority **the Commissioner recommends that all communications issued by the Authority for the public be in both official languages.** In addition to the complaints about the publication of documents our office has received two complaints concerning the absence of service in French at information booths at the Vancouver airport.

Canada Day activities in Vancouver were combined with a tenth anniversary celebration of Expo '86 in a festival

called "Expofest" to which the Department of Canadian Heritage contributed funds to a volunteer group for fireworks. We received complaints from members of the public who were disappointed that Canadian Heritage had made no attempt to ensure that some recognition would be given to both official languages in the nation's birthday celebrations in Vancouver. Apparently, no consideration was given to adding a language clause to the funding agreement signed by the Department for this event.

Few services are available in French at the Military Family Resource Centre at CFB Esquimalt. Access to social workers, psychologists, marriage counselling and financial advice is generally difficult to obtain and takes a long time to arrange. Often the base refers requests for help in French in these fields to a local group known as The French Connection. These volunteers may not have the time or the expertise to find the French-speaking professional who would be the best choice to help the military dependent.

As a result of several complaints the base recently added service in French to the service in English which provides information to dependents concerning ship movements as well as telephone numbers for contacting ships abroad. English courses arranged for French-speaking dependents during working hours were also much appreciated.

We look forward to studying a new policy being developed by the Department of Defence on services to military dependents and to working with the Department to ensure that the experience of military families living in minority language situations is as pleasant and productive for them as possible and that they can maintain their first language and culture wherever they are posted in the service of their country.

(As we went to press we learned that the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique was on the point of undertaking a repeat vérification of two-language services at designated offices in British Columbia.)

YUKON

In May the Association franco-yukonnaise signed its Canada-Community agreement, a multi-year accord between the federal government and Yukon's French-speaking community. The agreement, which provides for a federal contribution of \$1,164,032 over four years, will enable the community to establish its priorities and carry out long-term planning. The AFY has agreed to seek out other partners and to increase its potential to become more financially self-sufficient.

To this end the AFY is starting a business called Savoir Faire to offer the community such services as translation and the organization of activities and is selling a second version of its boardgame, "Klondike". The Association has also set

up an access site in its offices so that Yukon Francophones can make use of the Internet. The AFY again this year won a contract from the Department of Canadian Heritage to co-ordinate Canada Day festivities in Whitehorse.

The first French-language school board in Yukon began its initial year of operation when its five board members, elected in November, were sworn in on December 4, 1995. Among the challenges they have set for themselves are fighting assimilation, "refrancizing" pupils, informing eligible parents of their right to French-language schooling for their children and working with adolescents.

The creation of the school board accelerated the reorganization of the Bureau des parents, which was replaced in April by a temporary structure provisionally named the "Association des parents et des partenaires franco-yukonnais". The mandate of this new agency will focus on activities that will help to achieve the school's mission. The agency's board of directors will have five members with voting rights (three parents, one teacher and one student, all from École Émilie-Tremblay) and representatives without voting rights from partner agencies (the Association franco-yukonnaise, the Garderie du petit cheval blanc and the French-language school board of Yukon).

On September 12 Senator Paul Lucier officially opened the new building for the Émilie-Tremblay French-language school, named after the first white woman to cross the Chilkoot Pass during the Gold Rush. Some 110 students from kindergarten to grade 12 will attend this school located in the Logan district of Whitehorse; it replaces a dilapidated and unsanitary building with limited facilities. In addition to classrooms the new building has a gymnasium, a library, a computer lab and an arts and music room that will serve the entire Whitehorse French-speaking community. Federal funding for this project comes under the subsidiary agreement for the construction of Émilie-Tremblay, signed in November 1995 by the federal and Yukon governments. The total cost of the project is \$6,754,000, with a Department of Canadian Heritage contribution of \$3 million and \$3,754,000 from the Yukon government. Canadian Heritage also contributed \$250,000 towards a pre-school centre to be located on the same site. In June a celebration was held at Émilie-Tremblay to mark the graduation of the first student from the school.

Federal services

The quality of two-language service in Yukon continues to be a concern. The use of administrative measures to deliver even the most basic level of service is commonplace and all too often we sense from federal institutions the attitude that spotty service of less than first-rate quality is all that should be expected in this distant and sparsely populated area.

The Whitehorse Health Centre, for example, provides service in French during the morning only, while service in English is available during all office hours. This means that half the time service in French may perhaps be available by contacting another health centre in the area by telephone but not otherwise. We note, however, that while the Health Canada brochures presented in the waiting room of the Centre were in English only, following our intervention an entire series of the brochures in French is now available.

The designated postal franchise (or outlet) has one person per shift who can give service in French; if she is absent clients requesting service in French will have to make a second visit and hope to find her on duty.

Many departments in Yukon have a great deal of work to do to ensure that employees understand that service in French is a right to be respected and not a client's unreasonable whim. It would also be useful for Treasury Board to develop guidelines on the use of administrative measures for departments which find themselves unable to deliver service of comparable quality in both official languages.

THE NORTHWEST TERRITORIES

French-speaking parents have a number of concerns about the new Education Act which came into effect in the Northwest Territories in July 1996. While it purports to address the rights of parents under Section 23 of the Charter of Rights it does not, in the eyes of the Francophone community, create an appropriate structure. There are problems with respect to the division of responsibilities between the parents' committees and the conseils scolaires and the system requires Francophones to make constant efforts to claim their rights, a source of potential conflict. The French-speaking parents would prefer to have one commission scolaire for the whole of the Territories, which would avoid these problems with respect to the division of responsibilities and would allow them to put their energies into managing the French-language schools. There are currently two conseils scolaires in the Northwest Territories, one in Yellowknife and one in Iqaluit.

In order for a commission scolaire to be established Regulation 9 of the French First Language Education Regulations of the Northwest Territories Education Act requires a minimum of two conseils scolaires and ministerial approval following a formal request, which must be well documented. A commission scolaire can also be applied for when more than 500 pupils are registered in the program of French first-language instruction in the area that would be within its jurisdiction. Although two conseils scolaires with a total of about 90 pupils have existed since February 29, 1996, the creation of a commission scolaire bringing together the communities of Yellowknife and Iqaluit is not a certainty. In

addition to the issue of the number of pupils Iqaluit is in the sector of the Territories that will become the new autonomous territory of Nunavut in 1999.

School governance and the new regulations adopted by the territorial government at the end of August were on the agenda of a territorial summit on French-language education held at Yellowknife in November. Parents studied various legal and other options to determine what action to take to obtain a commission scolaire. At the conclusion of the summit the participants decided that the two conseils scolaires would make an application to the Minister of Education for a commission scolaire and that if this request proved unsuccessful, the parents would file a new lawsuit in the Supreme Court of the Northwest Territories before the end of June 1997.

Negotiations are continuing around the possible construction of a centre scolaire communautaire (school and community centre) in Yellowknife which, among other things, would house the École Allain St-Cyr and the Garderie Plein Soleil. The Department of Canadian Heritage has offered to contribute \$3 million to this project — about half the cost — if the government of the Northwest Territories provides the remaining funds.

At the annual general meeting of the Fédération Franco-TéNOise on October 5-6 members set priorities for the 1997-98 planning year. Their first concern is community services. The others are the Education Act, the division of the Territories, the newspaper *L'Aquilon*, the identification of all children eligible for French-language education under Section 23 of the Charter, private funding and an intercommunity network to promote discussion.

The new Commissioner of Official Languages of the Northwest Territories, Ms. Judi Tutcho, was a keynote speaker at the FFT's annual general meeting. She spoke about the need for Aboriginal peoples, Anglophones and Francophones to work together. "Better results will be achieved if the protection of language rights is pursued in a climate of harmony and co-operation among institutions. Language is an issue of fundamental importance," she said. The Northwest Territories has eight official languages: English, French, Chipewyan, Cree, Dogrib, Gwich'in, Inuktitut and Slavey.

Following the example of her predecessor, Ms. Betty Harnum, Ms. Tutcho established communication with the Commissioner of Official Languages of Canada and with his senior staff, notably at a cordial meeting in Ottawa on September 19.

At the request of the community a member of the federal Commissioner's legal staff attended the discussion sessions in Yellowknife as a resource person. It is planned that this assistance will continue.

Federal services

On June 17 Public Works and Government Services Canada published a call for tenders in the Yellowknife *News North* for mechanical and electrical maintenance at the military facilities in Alert and Eureka. This advertisement did not appear in the French-language press. According to the Department the oversight was due to the fact that the office responsible for the advertisement wanted to use the best way possible to reach the Aboriginal community of the Northwest Territories.

Although the Department has agreed to comply with its obligations under the Official Languages Act our office has since received two other complaints concerning advertisements placed by the Department in English only.

In general, the population of the Northwest Territories seems satisfied with the services provided by the federal government in English and in French. The fact that there are eight official languages in the Territories may help to make people more aware of the importance of the whole issue of service to the public.

PART IV

Table IV.1
Minority language education programs in public schools

Enrolment in programs designed to provide education in their mother tongue (English in Quebec and French elsewhere) to members of the official language minority groups, grades in which offered and number of schools where offered, for each province and territory, 1970-71, 1994-95 and 1995-96.

	Enrolment	Grades	Number of schools	Province/Territory	Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland				Saskatchewan			
1970-71	185	K to 10	1	1970-71	765	K to 12	12
1995-96 ^e	295	K to 12	5	1995-96 ^e	1,161	K to 12	11
1996-97 ^e	290	K to 12	5	1996-97 ^e	1,163	K to 12	11
Prince Edward Island				Alberta			
1970-71	796	1 to 12	7	1970-71	n.a.	n.a.	n.a.
1995-96 ^e	665	1 to 12	2	1995-96 ^e	3,069	K to 12	26
1996-97 ^e	665	1 to 12	2	1996-97 ^e	3,125	K to 12	26
Nova Scotia				British Columbia			
1970-71	7,388	P to 12	32	1970-71	0	0	0
1995-96 ^e	3,824	P to 12	18	1995-96 ^e	2,716	K to 12	55
1996-97 ^e	3,842	P to 12	18	1996-97 ^e	2,766	K to 12	56
New Brunswick				Yukon			
1970-71	60,679	K to 12	196	1970-71	0	0	0
1995-96 ^e	44,346	K to 12	126	1995-96 ^e	103	K to 12	1
1996-97 ^e	43,259	K to 12	123	1996-97 ^e	108	K to 12	1
Quebec				Northwest Territories			
1970-71	248,855	K to 11	519	1970-71	0	0	0
1995-96 ^e	99,402	K to 11	332	1995-96 ^e	51	K to 11	1
1996-97 ^e	100,044	K to 11	334	1996-97 ^e	52	K to 11	1
Ontario				TOTAL			
1970-71	115,869	K to 13	381	1970-71	444,942		1,197*
1995-96 ^e	97,879	K to 13	408	1995-96 ^e	258,837		1,014
1996-97 ^e	100,166	K to 13	418	1996-97 ^e	260,853		1,024
Manitoba							
1970-71	10,405	K to 12	49				
1995-96 ^e	5,326	K to 12	29				
1996-97 ^e	5,373	K to 12	29				

^e Estimated figures.

n.a. Data not available.

* Excludes Alberta, for which no figures are available.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education.

Please note that the figures provided for Quebec, Ontario and the Northwest Territories are estimates for both 1995-96 and 1996-97. In all other provinces and Yukon figures for 1995-96 are based on preliminary data and 1996-97 figures are estimates.

SECOND-LANGUAGE INSTRUCTION: PART OF THE LANDSCAPE

Across the ten provinces and two territories, over mountain ranges and prairies, beside great freshwater lakes and rivers and along the shores of three oceans, the geography of Canada is nothing if not diverse. When it comes to the education of young Canadians, however, there are certain landmarks as familiar in every part of the country as the flag itself.

After a quarter century of expansion, rapid growth, innovation and occasional controversy Canada's second official language programs have settled in to become part of the landscape. This is not to say that they are stagnant or dormant — far from it; they continue to adapt and develop. Although there is always room for improvement, as we stand on the threshold of the twenty-first century Canadians can truly say that English and French second-language programs at the elementary and secondary levels are widely available and are here to stay.

Since the late 1960s there have been enormous advances in language education. Over these years Canadian researchers, educators, administrators, parents and students have discovered or created new models of language teaching, like French immersion, in which most classes are taught completely in French, and Quebec's intensive English instruction, in which students undergo several months of high exposure to their second language. French immersion has celebrated its 25th anniversary in several provinces and core English and French instruction have undergone significant changes. A move towards communicative, experiential teaching methods has taken place in classrooms in every province and enriched core streams like Quebec's English Second Language – Language Arts (ESL-LA) English option are seeing significant successes.

For students and society the benefits of second-language learning are many. "There is a solid body of research that links the study of additional languages to enhanced cognitive or academic ability in children and adolescents," states *The Benefits of Learning Languages*, an annotated bibliography produced by the Ontario Modern Language Teachers' Association (1996). The same study points out the need for secondary and postsecondary graduates with second-language skills. If we are to communicate in the global market Canadians must be competitive in language skills as well as in other forms of communication.

Of course, these skills help us to communicate within our own borders as well as with the rest of the world. Using their English and French skills Canadians enable themselves to work together, to experience a complete vista of Canadian life and to shape and share a vision of what we want this country to be.

The OMLTA study also affirms that "As the composition of the Canadian population changes, especially in large cities, it is vital that the school curriculum contributes to building in children, adolescents and adults an appreciation of different languages and cultures. Though it is difficult to prove conclusively that the study of other languages actively promotes tolerance and open-mindedness, there is research that indicates that individuals who learn other languages are generally more sympathetic to and understanding of the aspirations of the people whose language they speak."

Meanwhile, languages like German, Ukrainian, Italian, and increasingly Mandarin, Hindi and Punjabi, are becoming more commonplace offerings in elementary and secondary schools across the country. In British Columbia alone more than 3,300 children are enrolled in Mandarin classes, up more than 1,000 in a single year. On the East Coast Nova Scotia has introduced Mi'kmaq and Gaelic at the high school level. In Yukon over 1,100 students study one of eight Aboriginal languages offered in the context of regular school programs.

Enrolments

In the 1990s the enormous growth of the eighties in French second-language enrolments at the elementary level, and notably in French immersion programs, has stabilized. Overall enrolments in French immersion remain high as the children of the peak enrolment years continue to make their way through the system. In 1996-97 an estimated 2.8 million Canadian students were enrolled in French or English second-language programs.

POLICY DEVELOPMENTS

The value of second official language education (and second-language learning in general) is upheld in provincial/territorial education policies and documents from coast to coast. A survey of examples shows how they vary according to local needs. British Columbia is in the process of implementing a new Language Education Policy (1994) which will make the study of a second language compulsory for "all students, except those with special needs," in grades 5 to 8



as of September 1997. Previously, a second language was required only in grade 8. In most cases the language of study will be French, although it may be Punjabi, Mandarin, Japanese, German or Spanish. "This government is going to make sure young British Columbians are prepared to participate in the economy of the 21st century," commented Premier Glen Clark when the new language offerings became available.

Yukon tends to follow British Columbia practice in these matters. Its language education programs are governed by policies dating from 1984 (French immersion instruction), 1986 (a policy stating that French second-language instruction will be available from grade 1 when requested) and 1988 (French and Aboriginal language time allotments).

Manitoba's 1995 policy document "Foundation for Excellence" establishes time on task for core programs and a 1996 immersion curriculum policy has just been released.

Ontario's Royal Commission on Learning stressed the importance of language learning in the curriculum and supported extended and immersion French programs. As part of a major reform Ontario's Minister of Education and Training recently released a discussion paper, "Excellence in Education: High School Reform", which will be the basis for province-wide consultations. The curriculum options outlined for grade 9 in the paper include the compulsory study of French as a second language.

The Quebec Department of Education has recently undertaken a major review, known as the Estates General. In their final report, released in October, the commissioners stated their view that the teaching of English as a second language should form an important feature of the elementary and secondary curriculum.

New Brunswick is another province undergoing educational reform. School boards have been eliminated and replaced by two education boards, one English, one French. A parent committee at each school and a Parent Advisory Council for each district are intended to provide local input and co-ordination. (See page 67, however.) Released in 1994 and currently being implemented, New Brunswick's "Policy Statement 309" established guidelines for the provision of French core and immersion programs.

Nova Scotia is also the scene of recent changes. As of September 1997 a compulsory second language in grades 7 to 9 will be phased in. Most often French, this may, however, be Gaelic or Mi'kmaq. A draft policy for French Second Language Programs is also in development.

Newfoundland restructured its entire curriculum, including its second-language programs, after a 1992 Royal Commission on Education report entitled "Our Children, Our Future". One of the results is a proposal for increased

requirements for French second-language programs and a higher profile for French-language teaching within the curriculum.

DEVELOPMENTS IN ENGLISH AS A SECOND LANGUAGE

There are several models for program delivery in Canada's French-language school systems, where all students are taught English as their second language. As with FSL, the largest proportion of students is still taught in a traditional "core" format, but New Brunswick uses an exciting and successful learner-directed, multimedia program and Quebec offers highly effective enriched and intensive instruction.

Quebec

In Quebec there has always been a need to balance the cultivation of French as a mother tongue with exposure to English as a second language. ESL does not begin before grade 4 in Quebec schools, with the intention of giving children a secure grounding in their first language before they embark on a second. Also, there is no such thing as "English immersion".

This year the teachers' association SPEAQ (Société pour la promotion de l'anglais, langue seconde, au Québec) at their annual general meeting in October reiterated a concern they have had for a number of years, i.e., that the number of hours of instruction allotted to some ESL students at the elementary level is not sufficient. The association maintains that school boards do not always adhere to provincial guidelines. The group is planning to work more closely with Quebec parents' committees on this subject. At the secondary level, however, the guidelines are apparently observed and, as of September 1997, successful completion of secondary 5 English is required for entry into CÉGEPs.

In a preliminary report, "The State of Education in Québec", released in April, the Commissioners of the Estates General on Education summarized public consultations which took place in 1995-96. In regard to the curriculum the participants, not surprisingly, stated French was the number one priority. Their number two concern, however, was English as a second language. "This skill is considered to be crucial, and most secondary school graduates are considered to have an insufficient knowledge of English. Even though they did not unanimously agree on the choice of means, particularly when it comes to immersion and the intensive model, most participants felt that English language instruction should start earlier in elementary school, that more time should be devoted to it (additional time could be found in extracurricular activities) and that teaching staff should have the proper qualifications," the report noted.

Quebec's English second-language programs are breaking new ground this year. Under the direction of the Department, educators are focusing on the application of current pedagogical theory to established programs; tailoring programs to fit the concept of multiple intelligence, recognizing the need for learners to conceptualize their learning and strategic teaching are all underway.

Community participation is another key theme this year. Parents are becoming increasingly involved in communication with the Department of Education and with researchers and educators in the planning of English teaching (see below under "Parental involvement" for more details). The Quebec Department of Education is playing a lead role in three newly formed "consortiums" that help ESL educators to share knowledge and material.

One of these groups is concerned with "ESL-LA", the English Second Language – Language Arts program. ESL-LA is an enriched variation of core English which exposes students to a broad range of materials. CASALS (Consortium d'adaptation scolaire, Anglais Langue Seconde) has been set up to address the needs of students with learning difficulties and at-risk students.

Another of these groups is CIELL, the Consortium for Intensive English Language Learning. This Consortium unites school boards which offer intensive ESL instruction. Also known as the "bain linguistique", intensive English first appeared in 1976 in only one school board. By 1985 it had spread to half a dozen school boards and it is now found — in various models — in over 40, almost a third of all Quebec school boards.

In intensive English students are exposed to five months of concentrated English instruction in grades 5 or 6, followed by five months of their regular curriculum. In some schools, however, the proportions may vary. Some offer a one-third/two-thirds mix, for example. Technically, at least 30% of teaching time must be devoted to English in order for the instruction to be classified as "intensive".

An interesting example is the specialized Jacques Labrie school in St-Eustache on the outskirts of Montreal, where ten classes of grade 6 students make up the entire school population. There, students spend one-half of the school year in intensive ESL and are encouraged to use English outside English classes. Students from all levels of academic ability are eligible to attend. In their evaluation, "Learning English as a Second Language at Jacques Labrie School 1994-95", researcher Patsy Lightbown of Concordia University, with Nina Spada of McGill, found that "the very strong performance of the group overall...suggests that the 'ambient English' available to students at this special school is a significant factor contributing to the development of their ability to understand spoken and written English."

As early as 1989 an evaluation by Ms. Lightbown hailed intensive English as a breakthrough. Its spread through the Quebec educational system is evidence of its popularity and success. Although some people have raised concerns about some aspects of intensive English instruction, research increasingly bears out its value.

One concern about the program is that the concentration on English may unfavourably affect French and mathematics skills. "Recherche en enseignement intensif 1987-95" by Anne Raymond and Serge Bonneville of the Asbesterie School Board addressed this issue by tracking 52 students of intensive English through their later education up to the CÉGEP level. It found that, compared to students in the non-intensive stream, the study subjects actually performed higher in French and mathematics tests through to secondary 4 (grade 10). The report states that "Perhaps the most interesting element of our research was the graduation rate of 82.5% for the 52 students in the study group, and 76% for the weaker students (in the group), especially when compared with the provincial rates of 69.5% (1986-1993) and 71.4% (1987-1994)."

This work is borne out by the experience of educators in Morilac School Board near Sherbrooke. Morilac is unique in that 90% of students study in the intensive stream (most boards do not offer it to more than 10% to 15% of their student body). A representative of the board confirms that the program has had no negative impact on the French and mathematics skills of its students; he stresses the importance of varying the instruction according to the needs of different schools.

Another concern raised in regard to intensive English is that it may not be appropriate for students who are academically weak. Preliminary research offers another view; a Master's thesis by Paul Bayan of Carleton University, "The Suitability of the Quebec Primary School English Intensive Programme for Students of Low Academic Ability" (1996), brought together a broad range of research that demonstrated that "participation in the intensive programme does not adversely affect below average and average students...but rather that it has the potential to motivate these students, to promote their self-confidence and autonomy, and to help their cognitive development."

New Brunswick

New Brunswick's school system is undergoing change. With the abolition of the province's school boards (there is now one English and one French education authority) six district education units have been created in the French system and 12 in the English. Each French-language unit will have a supervisor responsible for English as a Second Language. All subjects taught in grades 3 to 8 are being revised and a doc-

ument covering grades 9 to 12 will be released in March 1997. New Brunswick's ESL program is, of course, among the areas covered in these documents.

Following many years of experimentation New Brunswick is in the process of a sweeping, system-wide five-year implementation of a new program of studies in ESL. Its multimedia, communicative program has attracted international interest. By the end of the 1996-97 school year implementation will be complete in grades 9 and 10 and beginning in grades 7 and 8. (It has already been established in grades 3 to 6.)

In the area of curriculum development education officials are anticipating changes that will eventually come about as a result of the work of the Atlantic Provinces Education Foundation (see below), for whom ESL is not yet a priority. A province-wide grade 10 level ESL examination, which has been in the experimental stage for the past three years, is "now pretty well required", in the words of a New Brunswick Education official.

DEVELOPMENTS IN FRENCH AS A SECOND LANGUAGE

French is taught as a second language through dozens of education models across Canada. Although the variations are seemingly endless they can be broken down into a few basic program types: core French, French immersion and enriched and extended programs. Core French is traditional French language teaching, usually offered for about 40 minutes per day. In French immersion programs students are exposed to French for all or most of the school day.

Core French

Although sometimes perceived as less glamorous than the more intensive immersion, core French continues to be the way most young Canadians learn their second language.

Through the 1980s the National Core French Study united educators from all over the country in a massive research project. The findings of the study — which stressed the importance of the communicative, experiential model of language teaching — are now being implemented to a greater or lesser degree in virtually every existing curriculum.

Provincial and territorial representatives have been meeting since 1995 to pursue methodological work that extends the practical applications of the study. In the past the focus of their work was on assessment and, with the assistance of teachers across the country who make up design teams, they have just published a set of formative assessment tools for the intermediate grade (grade 7 to 9) level. Now the focus will move to the elementary or beginner level (grades 4 to 6).

The Canadian Association of Second Language Teachers (CASLT), whose members have been actively involved in this work, are turning their attention to teacher training. They have already produced a video series, "Making Connections", in association with the public broadcasting network TVOntario, that combines example teachers, experts in the field and questions from viewers.

In a climate of deficit reduction CASLT is concerned about the effects of tighter education budgets. CASLT president Nancy Pynch-Worthylake identifies "less and less district level leadership in second-language education" as a national concern. Although some provinces such as Nova Scotia, Prince Edward Island and New Brunswick have positions for French-language specialists, who may be designated as supervisors, co-ordinators or consultants, in every district or board, others have reduced such positions. CASLT's view is that the dollars spent on these positions are extremely cost-effective in that they actually save money and improve programs far beyond their own costs.

Besides core French and French immersion there are many models for second-language teaching programs, such as "compact core", "bain linguistique" and 50/50 French immersion. Research shows that these alternative models achieve noticeably positive results.

For example, researchers at the Modern Language Centre of the Ontario Institute for Studies in Education (OISE) have published a report entitled "Revitalizing Core French: The Carleton Case Study" (1995). Carried out on behalf of the Carleton Board of Education and the federal Department of Canadian Heritage, their study examined two "compact" models for core French, one consisting of a half day over ten weeks and the other of 80 minutes for five months. It revealed that both models produced results that were at least equal, and in some cases superior, to the results of a comparison group studying French the standard 40 minutes per day.

Similarly, researchers at the University of Ottawa's Second-Language Institute reported to the Curriculum Services Department of the Ottawa Board of Education in their 1994 "The 'Bain Linguistique': A Core French Experiment at Churchill Alternative School, 1993-94" that an experimental intensive core French program improved students' listening and speaking skills markedly and increased their self-confidence when using their second language. The "bain linguistique", modelled on Quebec's successful intensive English instruction, offered a full-year half-day augmented French program to 31 grade 5/6 students.

Ottawa's Roman Catholic Separate School Board's "Review of the 50/50 French Immersion Program, JK to Grade 6" (1993) is an examination of the 50/50 program, offered universally since 1975 in the ORCSSB. The program

provides 50% French- and 50% English-language instruction from senior kindergarten through grade 6 and is designed to suit the special demographic situation of the area, with its high Francophone and immigrant populations. Parents showed strong support for the program. Although there was agreement among teachers and principals that alternatives to the program should be found for some students, there was no consensus as to what those alternatives might be.

French immersion

The overwhelming French immersion boom of the 1970s and 1980s has levelled off but has not faded. Demand for immersion programs is no longer growing beyond the capacity of school boards to staff and service them but the programs are still enormously popular. One still hears, as in Prince Edward Island last February and Halifax last March, of parents camping overnight in a registration lineup to ensure their child's enrolment.

Over the years discussion continues as to the most effective starting point for immersion. Different entry points, usually referred to as "early" (EFI), "middle" (MFI) and "late" (LFI), are available in various school boards. Some boards, with a view to rationalizing their immersion offerings and maximizing their cost effectiveness, have conducted reviews of the subject.

The Ottawa Board of Education has recently released such a document, "Comparative Outcomes and Impacts of Early, Middle and Late Immersion Options: Review of Recent Research and Annotated Bibliography" (1996). A summary of nine French immersion reviews dating from 1987 to 1995, it also covers 33 relevant research documents and five bibliographies. "All FI programs consistently lead to far stronger functional French proficiency in skills than do Core or extended FSL programs", the report notes, adding that students who have graduated from early immersion (EI) "consistently outperform MFI and LFI students overall...particularly...on tests requiring more message-focused, on-line language use...while MFI and LFI students may reach the level of EFI students by grade 8 on tests focusing on knowledge of formal language features...." The report goes on to note that "Differences found in French performance between that portion of former EFI and LFI students completing bilingual high school (often in blended programs) tend to disappear or to be confined to aspects of oral language use...showing that academically able later starters can progress rapidly....Overall (however)...students with longer exposure to French tend to report greater self-confidence and likelihood of using French."

Another area of study is the question of how well children with special needs are served by the immersion

experience. In a brief survey in the June edition of the newsletter of the national parents' organization, Canadian Parents for French, Jan Thiessen, executive director of the Learning Disabilities Association of Manitoba, stresses that no two children will necessarily achieve the same outcomes and that each one must be considered individually.

In Digby, Nova Scotia, the Southwest Regional School Board has set up a demonstration French immersion school at Université Sainte-Anne which will acquaint students and teachers from grade 1 to 6 with the latest immersion teaching techniques.

INTERPROVINCIAL CO-OPERATION

In the 1990s a significant trend has been an increase in large-scale co-operative projects undertaken by provincial governments. For example, one major organization is the Atlantic (formerly Maritime) Provinces Education Foundation. Through APEF, as it is now known, the four Atlantic provinces have co-ordinated the development of a Late French Immersion Curriculum and Teaching Guide for grades 7 to 9 and a Senior High Core French Teaching Guide. A Teacher Training Kit has been developed to accompany these curricula, complete with a video component. An elementary science curriculum for French-language schools and immersion programs, developed in co-operation with the Ontario and Saskatchewan governments, was announced in January 1996.

In 1996 the Western Consortium, which includes the four westernmost provinces and the two territories, completed French immersion and French first-language "frameworks" for K to 12. These documents describe in detail the material that a child should know at a certain level. Broader in scope than "learning outcome" documents, these frameworks will be used in 1997 to develop separate curriculum documents for each province and territory.

PRACTICAL APPLICATIONS

Student exchanges have long been one of the most rewarding adjuncts to classroom teaching. A network of inter-provincial (and in some cases intra-provincial) exchanges gives students a chance to use their second language in an enjoyable social setting.

Also, two programs funded by the federal Department of Canadian Heritage and administered by the provinces/territories in conjunction with the Council of Ministers of Education, Canada — the Official Language Monitor Program and the Summer Language Bursary Program — provide students across Canada with valuable exposure to new experiences in their second language. The monitors actually assist

teachers in second-language classrooms in rural or remote areas, thus providing younger students with an invaluable learning resource.

PARENTAL INVOLVEMENT

As always, parents are active partners with researchers and educators in the evolution of second official language education. In Quebec last June the Department of Education gave a presentation on intensive English to the Fédération des comités de parents de la province du Québec, the umbrella group for the province's parents' associations. Enthusiasm was high and interested parents have been invited to participate with educators in furthering this instruction in school boards across the province.

A longtime leader in this field is the national organization Canadian Parents for French. With active chapters across the country CPF is both a clearing house and a creator of information and resources for families who want their children to have good quality French teaching. In 1996 CPF continued its public information campaign on the theme "Learning English and French Opens Doors to Tomorrow", with the slogan "Proud of two languages/Nos deux langues, notre fierté". An associated venture, a 14-minute video called "Proud of Two Languages", has proved popular with parents, teachers and administrators across the country. It features seven graduates of French second-language programs and discusses their experiences with French. Among many other activities are annual public speaking competitions (Concours d'art oratoire), participation in the "Encounters with Canada" program held at the Terry Fox Youth Centre in Ottawa, French camps and Rendez-Vous.

Through the 1980s one of the few resources for parents interested in their children's options in second-language study was the popular Canadian Parents for French publication "So You Want Your Child to Learn French". CPF is no longer distributing the book widely but does offer a variety of pamphlets to assist parents. As well, their fall 1996 national newsletter includes a pull-out section produced by Dr. André A. Obadia and entitled "French Immersion in Canada, Frequently Asked Questions". It answers queries such as "How good will my child's French be?" and "How can I help at home?" The document also provides parents with information about French immersion and about CPF, with an order form for CPF resources and a bibliography of academic studies pertaining to the subject.

Several provinces have now also produced their own parents' handbooks. New Brunswick's "Handbook of French Second Language Programs" was published in 1994, making it one of the earliest of its kind. Accompanied by attractive brochures, the publication stresses "life-long learning". It provides detailed information about programs, goals and the roles of parents and educators. A question-and-answer section and a list of helpful resources, such as exchanges and competitions, make the 11-page booklet a useful aid.

In 1996, coinciding with the implementation of British Columbia's Language Education Policy, the Ministry of Education, Skills and Training has produced "Language Education in B.C. Schools, A Handbook for Parents and Communities". The handy 15-page document, which is available in English, French, Chinese and Punjabi, explains the policy and its rationale and objectives in a straightforward question-and-answer format.

Perhaps the most comprehensive of these handbooks is "Yes, You Can Help, A Guide for French Immersion Parents" (1996), produced by Alberta Education. In over 130 ring-bound pages it offers a wealth of information, including a glossary, a history of French immersion, suggestions on how to help children in immersion, and even a resource list of software, arts and cultural organisations and audio-visual aids available to families. The province has had such success with the booklet that it is producing a national edition.

Meanwhile, there is a national publication available for adults. Produced by the Department of Canadian Heritage, a new edition of the bilingual format "Where to Learn French/English in Canada" lists language programs of all types across the country.

CONCLUSION

Like the pine tree — so common and so much identified with our northern terrain — second-language programs flourish across our national landscape. In variations that fit local conditions, these programs have benefits that are practical, economic and also simply pleasurable. Though they are vital, vigorous and have been proven over time, we must ensure that these programs continue to be nurtured for our benefit and that of our children, for generations to come.

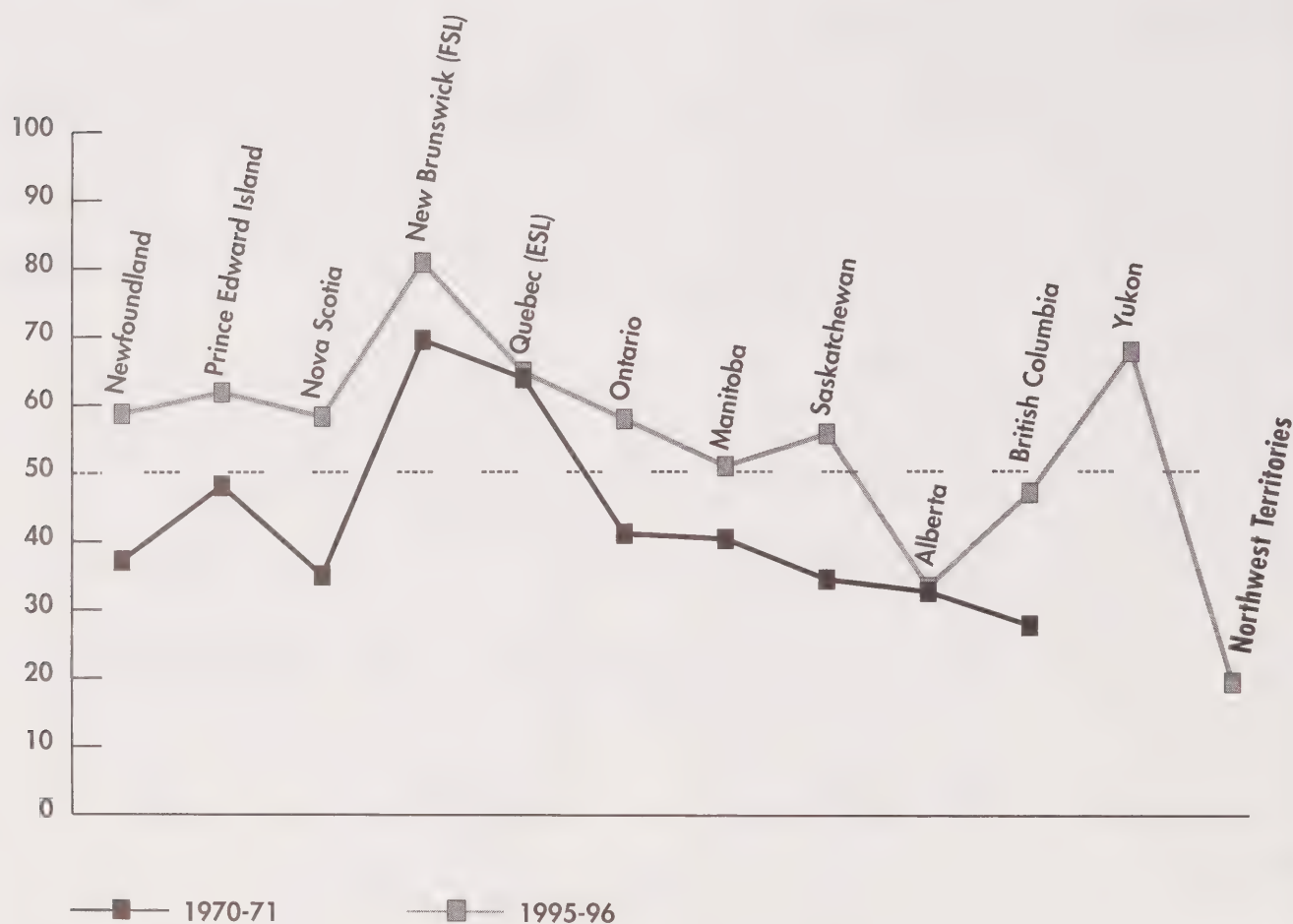
SECOND-LANGUAGE PROGRAMS: THE LANDSCAPE AT A GLANCE

Table V.1
Grade levels where second-language study is compulsory

This chart, with participation rates in Table V.2 on page 100, offers a snapshot of second official language learning in each province and territory. Language learning is, of course, complex and many variables, such as curriculum, time on task, availability of trained teachers and desired outcomes, must be considered in addition to participation.

Newfoundland	French as a second language is not compulsory at any level but most students in grades 4 to 9 take FSL. A recent report recommends eight credits in Language Arts, six of which must be English; the other two may be English or FSL in grades 10 to 12.
Prince Edward Island	Not compulsory at any level, but must be available in grades 4 to 9.
Nova Scotia	Compulsory in grades 4 to 6. From September 1997 FSL will be required in junior high school, beginning in grade 7, for the first time. This requirement will extend to grade 8 in September 1998 and grade 9 in September 1999. Where offered, Mi'kmaq or Gaelic will meet this requirement.
New Brunswick	FSL is not compulsory at any level but is available in grades 1 to 12. ESL is compulsory in grades 5 to 10. Most students study ESL from grade 3 on.
Quebec	English as a second language is compulsory from grade 4 to the end of high school. As of September 1997 successful completion of secondary 5 English is required for entry into CÉGEPs. FSL is compulsory from grade 1 to the end of high school.
Ontario	FSL is compulsory in grades 4 to 8 and a course requirement in grade 9. French must be offered up to and including grade 12.
Manitoba	FSL is not compulsory at any level but is widely taken as an option. Some school divisions have compulsory components. Government policy encourages school divisions to enter into a nine-year (grades 4 to 12) or a six-year (grades 7 to 12) program.
Saskatchewan	FSL is not compulsory at any level but is widely taken as an option, particularly at the elementary level.
Alberta	FSL is not compulsory at any level but is offered by most school boards.
British Columbia	A second language is now compulsory from grades 5 to 8. Most often French, it may be, for example, Punjabi or Mandarin.
Yukon	FSL is available in grades 1 to 12. A second language is compulsory for students in grades 5 to 8. Often French, it may be an Aboriginal language.
Northwest Territories	FSL is not compulsory at any level.

Table V.2
Participation rates for FSL and ESL programs in 1970-71 and 1995-96




The participation rates shown above are the proportions of eligible students enrolled in second-language education programs. This table offers a snapshot of the years 1970-71 and 1995-96; it does not measure enrolment changes from one year to another as base enrolments fluctuate. Please note that Statistics Canada is unable to provide figures for French as a second language in Quebec. Since FSL is compulsory from grade 1 to the end of high school the participation rate would be close to total. Data on FSL in Yukon and the Northwest Territories and ESL in New Brunswick are not available for 1970-71. The participation rate for ESL in New Brunswick in 1995-96 is 67%.

**English and French
second-language programs
at the elementary
and secondary levels
are widely available
and are here to stay.**

Table V.3
Second-language enrolments in public schools



		FRENCH IMMERSION			
		TOTAL school population	TOTAL second-language enrolment	Enrolment 	Schools offering immersion
Newfoundland	1977-1978	156,168	67,791	95	3
	1995-1996 ^r	110,456	64,673	5,074	52
	1996-1997 ^e	107,150	63,525	4,984	51
Prince Edward Island	1977-1978	27,628	16,495	541	7
	1995-1996 ^r	24,422	14,683	3,385	27
	1996-1997 ^e	24,433	14,683	3,385	27
Nova Scotia	1977-1978	198,097	88,991	127	3
	1995-1996 ^r	163,706	93,096	10,916	105
	1996-1997 ^e	165,300	93,430	10,957	105
New Brunswick <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	60,679	n.a.		
	1995-1996 ^r	44,346	29,730		
	1996-1997 ^e	43,259	28,882		
New Brunswick <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	101,550	70,629	3,179	34
	1995-1996 ^r	90,708	73,181	15,880	114
	1996-1997 ^e	89,281	72,589	15,751	113
Quebec <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	1,012,128	678,664		
	1995-1996 ^r	935,598	605,257		
	1996-1997 ^e	930,596	599,366		
Quebec <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	248,855	17,754 ¹	17,754 ¹	n.a.
	1995-1996 ^r	99,402	35,551 ¹	35,551 ¹	165
	1996-1997 ^e	100,044	35,780 ¹	35,780 ¹	165
Ontario	1977-1978	1,950,308	883,269	12,764	160
	1995-1996 ^r	2,115,512	1,165,782	150,005	1,063
	1996-1997 ^e	2,152,930	1,193,883	153,741	1,089

PART V

ELEMENTARY (Core)

School population having
English as the language
of instruction (French in
New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %


SECONDARY (Core)



School population having
English as the language
of instruction (French in
New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

93,440	33,585	35.9	62,453	34,111	54.6
51,843	31,054	59.9	53,244	28,545	53.6
50,043	30,504	61.0	51,833	28,037	54.1
13,284	7,351	55.3	13,171	8,603	65.3
10,202	5,445	53.4	10,170	5,853	57.6
10,321	5,445	52.8	10,062	5,853	58.2
100,529	30,025	29.9	91,545	58,839	64.3
80,949	39,830	49.2	68,017	42,350	62.3
81,335	40,064	49.3	69,167	42,409	61.3
n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
22,214	11,306	50.9	22,132	18,424	83.2
21,670	10,895	50.3	21,589	17,987	83.3
49,019	29,563	60.3	56,930	37,887	66.6
39,337	33,288	84.6	35,491	24,013	67.7
39,057	33,091	84.7	34,473	23,747	68.9
580,351	214,730	37.0	473,402	463,934	98.0
558,388	234,288	42.0	377,210	370,969	98.3
564,638	233,410	41.3	365,958	365,956	100.0
See Table IV.1 (Minority language education)			See Table IV.1 (Minority language education)		
1,221,579	650,136	53.2	612,574	220,369	36.0
1,179,860	816,767	69.2	687,767	199,010	28.9
1,201,582	837,796	69.7	697,441	202,346	29.0

Table V.3 (continued)
Second-language enrolments in public schools



		FRENCH IMMERSION			
		TOTAL school population	TOTAL second-language enrolment	 Enrolment 	Schools offering immersion
Manitoba	1977-1978	221,408	85,619	1,667	13
	1995-1996 ^f	195,131	96,564	18,999	99
	1996-1997 ^e	194,070	97,413	19,171	100
Saskatchewan	1977-1978	216,248	53,804	407	2
	1995-1996 ^f	197,155	108,893	10,404	79
	1996-1997 ^e	198,400	109,223	10,418	79
Alberta	1977-1978	439,804	111,338 ²	n.a.	n.a.
	1995-1996 ^f	516,191	170,876	26,676	172
	1996-1997 ^e	519,840	174,112	27,147	175
British Columbia	1977-1978	527,769	161,110	1,301	15
	1995-1996 ^f	594,247	277,902	29,184	230
	1996-1997 ^e	610,890	283,647	29,729	234
Yukon	1977-1978	5,394	2,285 ²	n.a.	n.a.
	1995-1996 ^f	6,122	4,062	452	3
	1996-1997 ^e	6,247	4,220	473	3
Northwest Territories	1977-1978	12,717	3,200 ²	n.a.	n.a.
	1995-1996 ^f	17,470	3,381	508	4
	1996-1997 ^e	17,890	3,465	521	4
TOTAL	1977-1978	5,178,753	2,240,949 ³	37,835	237
	1995-1996 ^f	5,110,466	2,713,901 ³	307,034	2,113
	1996-1997 ^e	5,160,330	2,774,218 ³	312,057	2,146

^f Includes only French immersion students.

^e French immersion not included since it is not available.

³ Includes, for Quebec, "students taking English as a second language" and students enrolled in French immersion.

Note: Elementary is K-6, except Ontario (K-8), British Columbia (K-7) and Yukon (K-7); secondary is the remaining grades.

PART V

ELEMENTARY (Core)

School population having English as the language of instruction (French in New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

110,831	42,576	38.4
89,425	46,320	51.8
90,126	46,765	51.9
110,382	4,928	4.5
98,242	55,616	56.6
98,002	55,566	56.7
216,656	52,435	24.2
256,652	79,802	31.1
256,660	81,056	31.6
305,574	75,740	24.8
334,557	147,192	44.0
339,073	149,812	44.2
3,545	1,346	38.0
3,587	2,731	76.1
3,662	2,788	76.1
8,801	2,100	23.9
9,717	1,869	19.2
10,044	1,931	19.2
2,813,991 ³	1,144,515 ³	40.7
2,712,759 ³	1,494,202 ³	55.1
2,744,543 ³	1,518,228 ³	55.3

SECONDARY (Core)

School population having English as the language of instruction (French in New Brunswick and Quebec)

SECOND LANGUAGE
Enrolment %

100,707	41,376	41.1
81,381	31,245	38.4
79,401	31,477	39.6
104,075	48,469	46.6
87,348	42,873	49.1
88,816	43,239	48.7
215,899	58,903	27.3
229,794	64,398	28.0
232,908	65,909	28.3
220,894	84,069	38.1
227,790	101,526	44.6
239,322	104,106	43.5
1,849	939	50.8
1,980	879	44.4
2,004	959	47.9
3,916	1,100	28.1
7,194	1,004	14.0
7,273	1,013	13.9
1,957,415 ³	1,058,599 ³	54.1
1,867,386 ³	912,665 ³	48.9
1,878,658 ³	915,051 ³	48.7

^r Revised figures.

^c Statistics Canada estimate.

n.a.: No figures available.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education.

THE COMMISSIONER'S OFFICE

There are 134 FTEs (Full-Time Equivalents) at the Office of the Commissioner of Official Languages, supporting the Commissioner in his two-fold mandate as Canada's protector of the language rights of individuals and groups and evaluator of the linguistic performance of federal institutions. The Commissioner, like the Auditor General and the Chief Electoral Officer — who, by virtue of their mandates, must be at arm's length from the government in power — reports directly to Parliament. The Commissioner has only the power of recommendation (although he can go to court in support of a complainant who asks him to do so); his most important tool is that of persuasion.

The Policy Branch assists the Commissioner in defining broad policy options and in conducting research and also provides liaison with central agencies, parliamentary committees and various associations.

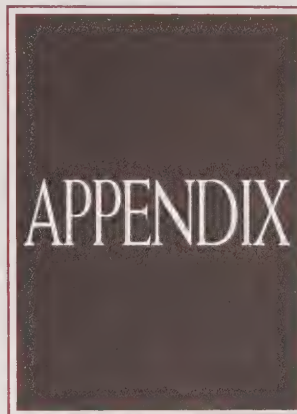
The Legal Services Branch provides legal opinions on questions related to the Commissioner's mandate and conducts special legal studies for him. It represents the Office in all court remedy actions in which the Commissioner is a participant.

The Investigations Branch handles complaints and conducts studies which the Commissioner has chosen to undertake on his own initiative. It also co-ordinates the regionalization of complaints handling.

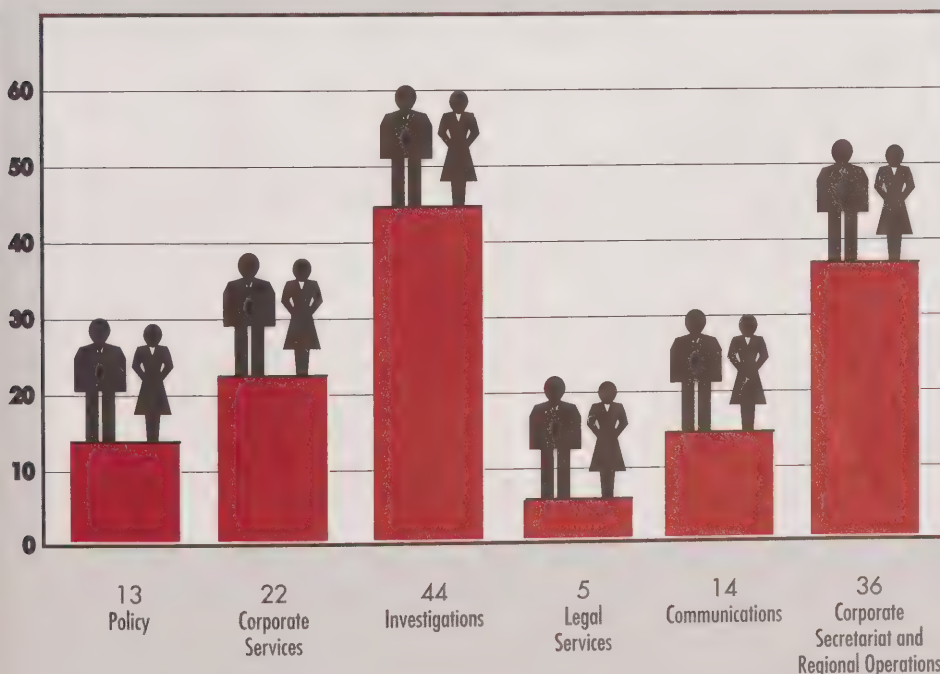
The Corporate Secretariat and Regional Operations Branch plans and co-ordinates the Commissioner's activities in each region of the country. In each of the five regional offices a Commissioner's Representative carries out the whole range of the Commissioner's responsibilities. Each regional team investigates complaints, conducts follow-ups and special studies, provides information to managers on their institutional obligations and evaluates the way in which federal institutions in the regions implement the spirit as well as the letter of the Act. Each team also monitors and reports on trends in its region, carries out a variety of activities with majority and minority official language communities and provides information on the Act and its regulations to community groups, elected officials, federal public servants, representative associations, business groups and other interested parties.

The Communications Branch assists the Commissioner in informing Canadians about both the spirit and the letter of the Act. It uses a variety of media to explain and increase awareness of the role of the Commissioner and the Official Languages Act and regulations and to communicate a true portrait of linguistic duality to Canadian society.

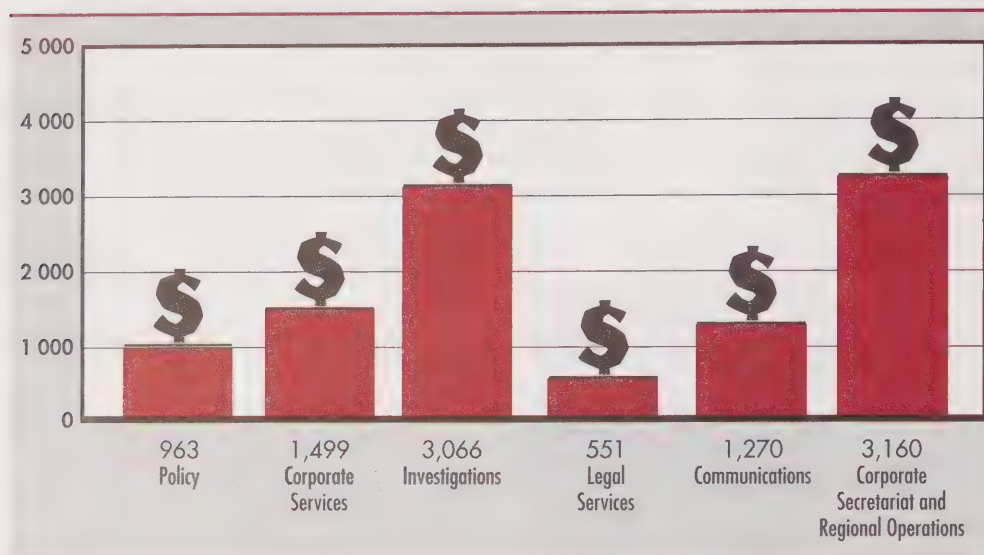
The Corporate Services Branch provides personnel, financial, administrative and informatics services.



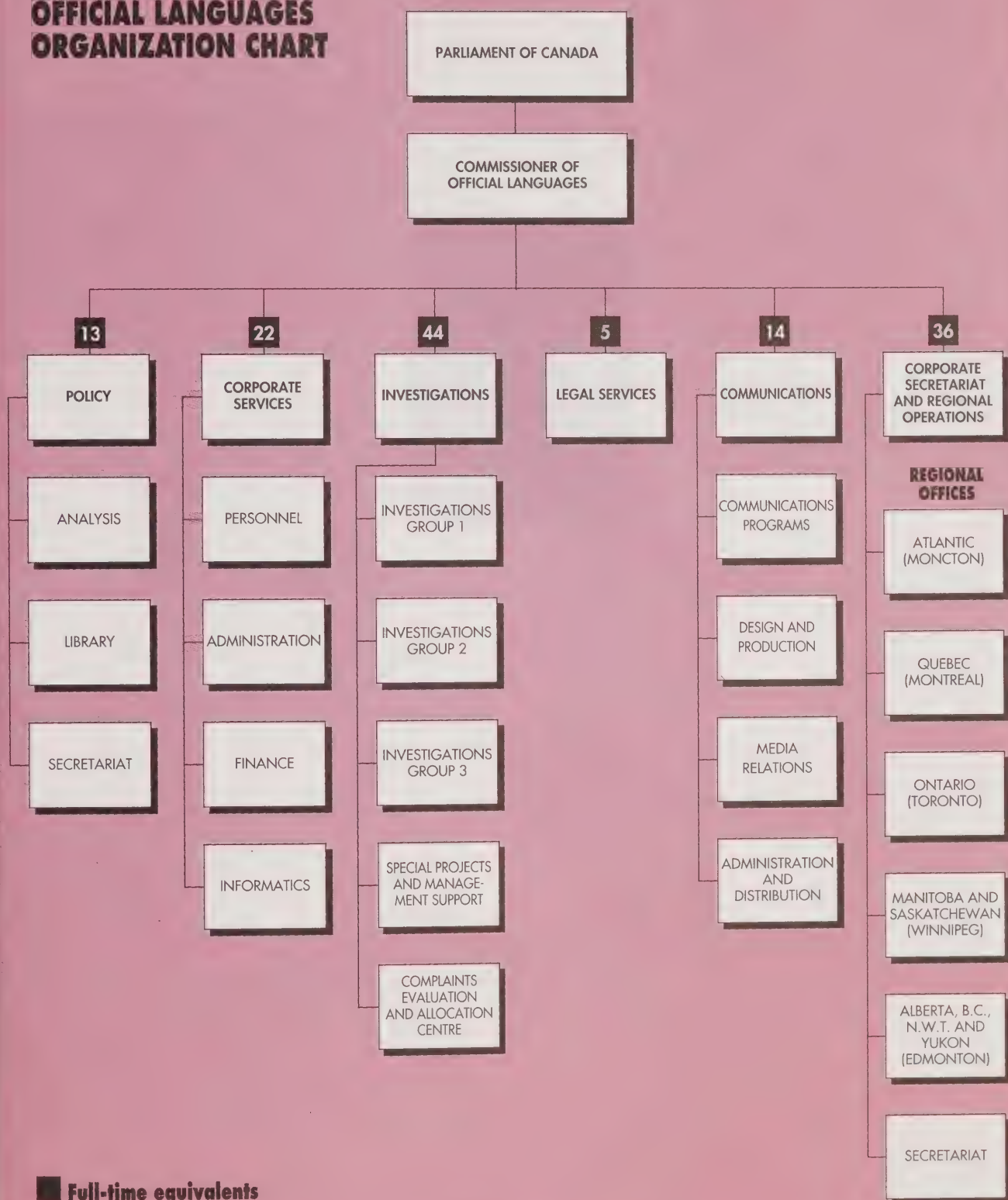
Office of the Commissioner of Official Languages
Full-time equivalents 1996-97 (134)



**Office of the Commissioner of Official Languages
Budget (\$000s) 1996-97 (10,509)**



OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES ORGANIZATION CHART



■ Full-time equivalents
1996-97 (134)



INDEX

TABLES AND FIGURES

PART III

Figure III.1	
Communications received, 1996.....	16
Table III.1	
Complaints lodged over the years, 1992-1996	17
Figure III.2	
Complaints lodged by province/territory	
of infraction, 1996	17
Table III.2	
Number of complaints lodged, disposition,	
nature of admissible complaints, information	
requests, 1996	18
Figure III.3	
Distribution of complaints lodged, 1996.....	19
Figure III.4	
Anglophones who have lodged admissible complaints,	
by region of residence and subject, 1996	19
Figure III.5	
Francophones who have lodged admissible complaints,	
by region of residence and subject, 1996	19
Table III.3	
Institutions with more than 10 admissible	
complaints, 1996.....	20
Figure III.6	
Service to the public: Admissible complaints, 1996.....	21
Figure III.7	
Language of work: Admissible complaints,	
by region, 1996.....	24
Figure III.8	
Complaints received about language of work,	
by reason, 1996.....	25
Table III.4	
Language majority and minority population by region	27
Table III.5	
Participation in all organizations subject to the	
Official Languages Act	27
Table III.6	
Participation in the Public Service by region	28
Table III.7	
Participation in the Public Service	
by occupational category	29
Table III.8	
Participation in the Crown corporations and	
other organizations by region	31
Table III.9	
Participation in selected departments, 1993, 1996.....	32
Table III.10	
Participation in selected Crown corporations,	
1992, 1995	33

Table III.11	
Participation in the RCMP and the regular	
Canadian Forces 1992, 1995	33
Table III.12	
External appointments to the Public Service:	
Indeterminate positions	34
Table III.13	
Promotions in the Public Service:	
Indeterminate positions	34
Table III.14	
Placement of surplus priorities, 1995-96.....	34
Table III.15	
Language composition of surplus inventory,	
March 31, 1996.....	34
Table III.16	
Language requirements of positions, 1992-96	60
Table III.17	
The official language populations (1991) and Public	
Service populations and bilingual positions, 1996	61
Table III.18	
Bilingual positions: Levels required, 1992-96	62
Table III.19	
Cost of federal services in both official languages:	
Expenditures by function, 1995-96 and 1996-97	63
Table III.20	
Cost of federal services in both official languages:	
Budget and personnel	64
Table III.21	
External official languages programs: Expenditures	
and personnel for 1995-96 and 1996-97.....	66

PART IV

Table IV.1	
Minority language education programs	
in public schools	92

PART V

Table V.1	
Grade levels where second-language study	
is compulsory	99
Table V.2	
Participation rates for ESL and FSL programs	
in 1970-71 and 1995-96	100
Table V.3	
Second-language enrolments in public schools.....	102

APPENDIX

Full-time equivalents 1996-97	107
Budget	108
Organization chart	109

NOTE

Search by specific topic (Minority language education) or under individual provinces and territories (Alberta, minority language education).

Air Canada, 37-38

language of service, 37

language of training, 38

Alberta, 86-87

bilingual services in federal institutions, 87

Bill 8 (School Act), 86

Canada-Community agreement, 86

court proceedings in the language of the minority, 87

cultural life of the minority community, 86

minority language education, 86

minority language media, 86-87

minority official language community, 86-87

minority school governance, 86

school and community centres, 86

Alliance des radios communautaires du Canada, 69, 72

Alliance Quebec, 5, 69, 76, 78

Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), 86

Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), 5, 55, 79, 80, 81, 84

Association coopérative du préscolaire fransaskois, 85

Association culturelle franco-canadienne (ACFC), 85

Association de la presse francophone, 68, 84, 85, 86

Association des artistes de la Saskatchewan, 85

Association des juristes d'expression française du Manitoba (AJEFM), 83

Association des parents et des partenaires franco-yukonnais, 90

Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, 88

Association des parents fransaskois (APEF), 85

Association franco-yukonnaise, 89-90

Association interculturelle franco-ontarienne (AIFO), 81

Atlantic Provinces Education Foundation, 96-97

Bilingual positions in the Public Service, 61-62, 61 (table), 62 (table)

Bilingual public signage,

Manitoba, 84

Ontario, 81

Bilingual services in federal institutions, 20-23, 20 (table), 21 (figure), 55-56

Alberta, 87

British Columbia, 89

Costs, 63-65, 63-64 (tables)

Manitoba, 84

New Brunswick, 71

Newfoundland, 74-75

Northwest Territories, 91

Nova Scotia, 72-73

Ontario, 82

Prince Edward Island, 73-74

Quebec, 78-79

Saskatchewan, 85-86

Yukon, 90

Bilingualism bonus, 63

British Columbia, 88-89

bilingual services in federal institutions, 89

Canada-Community agreement, 88

court proceedings in the language of the minority, 88

cultural life of the minority community, 88

Francophone Education Authority, 88

minority language education, 88

minority official language community, 88-89

minority school governance, 88

Cable Public Affairs Channel (CPAC), 54

Canada-Community agreements, 4, 66

Alberta, 86

British Columbia, 88

Manitoba, 83

Ontario, 81

Prince Edward Island, 73

Quebec, 78

Saskatchewan, 85

Yukon, 89

Canada Post Corporation, 38-39

language of service, 38

language of supervision, 39

language of work, 39

Canadian Association of Second Language Teachers, 96

Canadian Broadcasting Corporation, 7, 39-41, 70, 77

language of service, 39-41

Réseau de l'information (RDI), 7, 54, 70, 74, 82, 85, 87

Canadian Heritage (Department), 41-42, 65-66

language of service, 41-42

Canadian National, 42

language of service, 42

language of work, 42

Canadian Parents for French (CPF), 98

Canadian Radio-Television and Telecommunications

Commission (CRTC), 53-55

Canadian Security Information Service, 42-43

language of work, 42-43

Canadian War Museum, 43

language of work, 43

Census,

statistics on language, 8,9

Central agencies, 58-66, 60 (table), 61 (table), 62 (table), 63 (table), 64 (table)

Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation (Centre FORA), 80

- Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF), 8, 70
- Châteauguay Valley English-speaking People's Association, 78
- Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne, 81
- Coasters' Association, 78
- Commission culturelle fransaskoise, 85
- Commission nationale des parents francophones (CNPf), 7, 9, 66, 67
- Commissioner of Official Languages,
activities, 1
investigations of complaints, 16-20, 16 (figure), 17 (table, figure), 18 (table), 19 (figures), 20 (table)
SEE ALSO Office of the Commissioner of Official Languages
- Committee for Anglophone Social Action, 78
- Community development agreements,
New Brunswick, 70-71
Nova Scotia, 72
- Complaints, 15-20
equitable participation, 27-34, 27 (tables), 28 (table), 29 (table), 33-34 (tables)
investigations by the Commissioner, 16-20, 16 (figure), 17 (table, figure), 18 (table), 19 (figures), 20 (table)
language of work, 24-25, 24 (figure), 25 (figure)
- Conseil de la coopération du Manitoba (CCM), 82
- Conseil de l'éducation et de la formation franco-ontarienne (CEFFO), 80
- Conseil général des écoles fransaskoises, 85
- Conseil scolaire acadien provincial (CSAP), 71
- Consortium d'adaptation scolaire, Anglais Langue Seconde, 95
- Consortium for intensive English Language Learning (CIELL), 95
- Correctional Service Canada, 43-44
language of service, 43-44
- Council of Anglophone Magdalen Islanders, 78
- Court proceedings in the language of the minority,
Alberta, 87
British Columbia, 88
Manitoba, 83
Prince Edward Island, 73
- Cultural life of the minority community,
Alberta, 86
British Columbia, 88
Nova Scotia, 72
Ontario, 81-82
Saskatchewan, 85
- Devolution,
agreements between the federal government and the provinces, 4, 55
- Economic Development Council for Manitoba Bilingual Municipalities, 82
- Education Act (Northwest Territories), 90-91
- Environment Canada (Department), 44
language of performance evaluations, 44
language of supervision, 44
language of work, 44
planning of translation, 44
- Equitable participation in the Public Service,
complaints, 27-34, 27 (tables), 28 (table), 29 (table), 31 (table), 32 (table), 33 (tables), 34 (tables)
- Fédération de la jeunesse franco-ontarienne, 82
- Fédération des Acadiens de la Nouvelle-Écosse (FANE), 72
- Fédération des comités de parents de la province de Québec, 98
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), 5, 6, 68, 69, 81, 84
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 88
- Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), 74-75
- Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), 71-72
- Fédération des parents de l'Île-du-Prince-Édouard, 73
- Fédération des parents francophones de l'Alberta, 86
- Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL), 74
- Fédération Franco-TéNOise (FFT), 91
- Fondation franco-albertaine, 86
- Francization, 67-68
- Franco-Manitoban School Division, 83
- Francophone Education Authority (FEA) (British Columbia), 88
- French immersion programs, 97
- French Language Services Act (Bill 8) (Ontario), 79
- French second-language instruction, Quebec, 76
- Health and social services in the language of the minority,
Ontario, 79
Quebec, 76-77
- Health Canada (Department), 44-45
language of service, 44
language of work, 44
- House of Commons, 45
language of work, 45
- Human Resources Development Canada (Department), 45-46
language of service, 45
language of work, 46
- Information highway, 8
SEE ALSO Internet

- Internet, 8, 53
 - language of service, 53
 - use by federal institutions, 8, 53
 - SEE ALSO Information highway
- Labelling of consumer products, language requirements,
 - Quebec, 77
- Language evaluation in the Public Service, 63
- Language requirements in the Public Service, 60 (table)
- Language rights of the minority, 10-14
 - Quebec, 77
- Language training in the Public Service, 62-63
- Language of work in the Public Service,
 - complaints, 24-26, 24 (figure), 25 (figure)
- Legal proceedings in the language of the minority
 - SEE Court proceedings in the language of the minority
- Manitoba, 82-84
 - bilingual public signage, 84
 - bilingual services in federal institutions, 84
 - Canada-Community agreement, 83
 - court proceedings in the language of the minority, 83
 - minority language education, 83
 - minority language education, post-secondary, 83
 - minority language media, 83
 - minority official language community, 82-84
 - second language instruction, 94
- Merit List (quality services), 56-57
- Minority language education, 92 (table)
 - Alberta, 86
 - British Columbia, 88
 - Manitoba, 83
 - Newfoundland, 75
 - Northwest Territories, 90
 - Ontario, 80
 - Quebec, 75-76
 - Yukon, 89
 - SEE ALSO Minority education rights; Minority school governance
- Minority language education, post-secondary,
 - Manitoba, 83
 - Nova Scotia, 72
 - Ontario, 80-81
 - Quebec, 75-76
- Minority language education rights, 67
 - SEE ALSO Minority language education; Minority school governance
- Minority language media,
 - Alberta, 86-87
 - Manitoba, 83
 - New Brunswick, 70
 - Newfoundland, 75
 - Nova Scotia, 72
 - Ontario, 82
 - Quebec, 77-78
 - Saskatchewan, 85
- Minority language rights, Quebec, 77
- Minority official language communities, 4, 67-92
- Minority school governance, 67
 - Alberta, 86
 - British Columbia, 88
 - Newfoundland, 75
 - Northwest Territories, 91
 - Nova Scotia, 71
 - Ontario, 80
 - Prince Edward Island, 73
 - Quebec, 75
 - Saskatchewan, 85
 - SEE ALSO Minority language education; Minority language education rights
- National Defence (Department), 46-48
 - language of services provided to families of Canadian Forces members, 46-48
 - language of work, 46-48
- New Brunswick, 70-71
 - bilingual services in federal institutions, 71
 - community development agreement, 70-71
 - minority language media, 70
 - second-language instruction, 94-96
- Newfoundland, 74-75
 - bilingual services in federal institutions, 74-75
 - minority language education, 75
 - minority language media, 75
 - minority school governance, 75
 - second-language instruction, 94
- Northwest Territories, 90-91
 - bilingual services in federal institutions, 91
 - Education Act, 90-91
 - minority language education, 90
 - minority official language community, 90-91
 - minority school governance, 91
- Nova Scotia, 71-73
 - bilingual services in federal institutions, 72-73
 - community development agreement, 72
 - cultural life of the minority community, 72
 - minority language education, post-secondary, 72
 - minority language media, 72
 - minority school governance, 71
 - second-language instruction, 72, 94
- Office of the Commissioner of Official Languages, 105-107
 - budget, 106 (table)
 - full-time equivalents, 105 (table)
 - organization chart, 107 (table)
 - SEE ALSO Commissioner of Official Languages

- Official Languages Act,
 - evaluation of Part VII action plans, 34-37
 - Part VII, 4-5
- Official languages program in federal institutions, 58-65, 60 (table), 61 (table), 62 (table), 63 (table), 64 (table)
- Ontario, 79-82
 - bilingual public signage, 81
 - bilingual services in federal institutions, 82
 - Canada-Community agreement, 81
 - cultural life of the minority community, 81-82
 - French Language Services Act (Bill 8), 79
 - health and social services in the language of the minority, 79
 - minority language education, 80
 - minority language education, post-secondary, 80-81
 - minority language media, 82
 - minority official language community, 79-82
 - minority school governance, 80
 - second-language instruction, 94
- Ontario Modern Language Teachers' Association, 93
- Outaouais Alliance, 78
- Packaging and labelling, 44-45
- Participation in the Public Service
 - SEE Equitable participation in the Public Service
- Prince Edward Island, 73-74
 - bilingual services in federal institutions, 73-74
 - Canada-Community agreement, 73
 - court proceedings in the language of the minority, 73
 - minority official language community, 73
 - minority school governance, 73
- Public service,
 - bilingual positions, 61-62, 61 (table), 62 (table)
 - language evaluation, 63
 - language requirements, 60, 60 (table)
 - language training, 62-63
- Public Works and Government Services (Department), 48
 - language of service, 48
 - language of work, 48
- Quebec, 75-79
 - bilingual services in federal institutions, 78-79
 - Canada-Community agreement, 78
 - French second-language instruction, 76
 - health and social services in the language of the minority, 76-77
 - labelling of consumer products, language requirements, 77
 - minority language education, 75-76
 - minority language education, post-secondary, 75-76
 - minority language media, 77-78
 - minority language rights, 77
 - minority official language communities, 75-79
 - minority school governance, 75
 - second-language instruction, 94-95
- Quebec Community Groups Network, 78
- Quebec Community Newspaper Association, 68, 77
- Radio
 - SEE Minority language media
- Réseau de l'information (RDI)
 - SEE Canadian Broadcasting Corporation, Réseau de l'information (RDI)
- Revenue Canada – Customs, Excise and Taxation (Department), 49
 - language of service, 49
 - language of work, 49
- Royal Canadian Mounted Police, 49-50
 - language of service, 49
 - language of training, 50
 - language of work, 50
- Saskatchewan, 85-86
 - bilingual services in federal institutions, 85-86
 - Canada-Community agreement, 85
 - cultural life of the minority, 85
 - minority language media, 85
 - minority school governance, 85
- Second-language instruction, 93-98, 102 (table)
 - enrolments, 93
 - policy, 93-94
- Manitoba, 94
- New Brunswick, 94-96
- Newfoundland, 94
- Nova Scotia, 72, 94
- Ontario, 94-95
- Prince Edward Island, 65
- Quebec, 94-95
- Service to the public
 - SEE Bilingual services in federal institutions
- Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 70, 71
- Société franco-manitobaine (SFM), 84
- Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec (SPEAQ), 94
- Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), 73
- Standing Joint Committee on Official Languages, 5
- Statistics Canada, 50-51
 - language of service, 50
 - language of work, 50-51
- Television
 - SEE Minority language media
- Townshippers' Association, 78
- Translation Bureau, 63, 65

Transport Canada, 51-52
 language of service, 51, 87
 language of work, 52

Treasury Board, 3, 52, 58-59
 language of service, 52
 language of work, 52

Union culturelle des Franco-Ontariennes (UCFO), 82

Voice of English Quebec, 78

Yukon, 89-90
 bilingual services in federal institutions, 90
 Canada-Community agreement, 89
 minority language education, 89
 minority official language community, 89-90

- Statistique Canada, 55
 langue de service, 55
 langue de travail, 55
- Télévision
 VOIR Médias de langue minoritaire
 Terre-Neuve, 82-83
 enseignement dans la langue de la minorité, 82
 enseignement de la langue seconde, 104
 gestion scolaire par la minorité, 82
 médias de langue minoritaire, 82
 services bilingues dans les institutions fédérales, 83
- Territoires du Nord-Ouest, 100-101
 communautés minoritaires de langue officielle, 100-101
 enseignement dans la langue de la minorité, 100
 gestion scolaire par la minorité, 100
Loi scolaire, 100
 services bilingues dans les institutions fédérales, 101
- Townshippers Association, 86
 Traduction
 VOIR Bureau de la traduction
 Transports Canada, 55-56
 langue de service, 55-56
 langue de travail, 56
 Travaux publics et services gouvernementaux (ministère),
 56-57
 langue de service, 56-57
 langue de travail, 57
- Union culturelle des Franco-Ontariennes (UCFO), 91
- Vie culturelle de la minorité,
 Alberta, 96
 Colombie-Britannique, 98
 Nouvelle-Écosse, 80
 Ontario, 90-91
 Saskatchewan, 94
 Voice of English Quebec, 86
- Yukon, 99-100
 communautés minoritaires de langue officielle, 99-100
 enseignement dans la langue de la minorité, 99
 entente Canada-communauté, 99
 services bilingues dans les institutions fédérales, 99-100

- Participation équitable dans la fonction publique, plaintes, 29-37, 30 (tableaux), 31 (tableau), 32 (tableau), 33 (tableaux), 34 (tableau), 36 (tableaux), 37 (tableaux)
- Patrimoine canadien (ministère), 48-49, 72-74
- langue de service, 49
- Plaintes, 17-22
- enquêtes du Commissaire aux langues officielles, 17-22, 19 (figure, tableau), 20 (tableau), 21 (figures), 22 (tableau)
- langue de travail dans la fonction publique, 26-29, 26 (figure), 27 (figure)
- participation équitable dans la fonction publique, 29-37, 30 (tableaux), 31 (tableau), 32 (tableau), 33 (tableau), 34 (tableau), 36 (tableaux), 37 (tableaux)
- Postes bilingues dans la fonction publique, 67, 68 (tableau), 69 (tableau)
- Prime au bilinguisme, 70
- Procédures judiciaires dans la langue de la minorité, Alberta, 96
- Colombie-Britannique, 98
- Île-du-Prince-Édouard, 81
- Manitoba, 92
- Programme des langues officielles dans les institutions fédérales, 64-74, 67 (tableau), 68 (tableau), 69 (tableau), 70 (tableau), 71 (tableau), 73 (tableau)
- Programmes d'immersion en français, 107-108
- Québec, 83-87
- communautés minoritaires de langue officielle, 83-87
- droits linguistiques de la minorité, 85-86
- enseignement dans la langue de la minorité, 83-84
- enseignement de la langue seconde, 104-106
- enseignement du français langue seconde, 84
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 83-84
- entente Canada-communauté, 86
- étiquetage des produits de consommation, exigences linguistiques, 85-86
- gestion scolaire par la minorité, 83
- médias de langue minoritaire, 86
- services bilingues dans les institutions fédérales, 86-87
- services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 84, 85
- Québec Community Newspapers Association (QCNA), 77, 86
- Radio
- VOIR Médias de langue minoritaire
- Recensement, statistiques sur la langue, 9, 10
- Réseau de l'information (RDI)
- VOIR Société Radio-Canada (SRC), Réseau de l'information (RDI),
- Santé Canada (ministère), 50, 51
- langue de service, 51
- langue de travail, 50, 51
- Saskatchewan, 94-95
- entente Canada-communauté, 94
- gestion scolaire par la minorité, 94
- médias de langue minoritaire, 94
- services bilingues dans les institutions fédérales, 94-95
- vie culturelle de la minorité, 94
- Service au public
- VOIR Services bilingues dans les institutions fédérales
- Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), langue de travail, 51
- Service correctionnel du Canada, 51-52
- langue de service, 51-52
- Services bilingues dans les institutions fédérales, 22-26, 22 (tableau), 23 (figures), 26 (figure), 60-61
- coût, 70-71, 70 (tableau), 71 (tableau), 73 (tableau)
- Alberta, 96-97
- Colombie-Britannique, 98-99
- Île-du-Prince-Édouard, 81-82
- Manitoba, 93
- Nouveau-Brunswick, 78-79
- Nouvelle-Écosse, 80-81
- Ontario, 91
- Québec, 86-87
- Saskatchewan, 94-95
- Terre-Neuve, 83
- Territoires du Nord-Ouest, 101
- Yukon, 99-100
- Services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, Ontario, 88
- Québec, 84-85
- Société canadienne des postes, 52-53
- langue de service, 52-53
- langue de surveillance, 52-53
- langue de travail, 52
- Société des Acadiciens et Acadiciennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 77-78
- Société franco-manitobaine (SFM), 92-93
- Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais langue seconde, au Québec (SPEAQ), 105
- Société Radio-Canada (SRC), 8, 53-54, 78, 86
- langue de service, 53-54
- Réseau de l'information (RDI), 8, 58-59, 78, 82, 90, 94, 96
- Société Saint-Thomas-d'Aquin (SSTA), 81
- Revenu Canada – Accise, Douanes et Impôt (ministère), 49, 50
- langue de service, 49, 50
- langue de travail, 50

- Gendarmerie royale du Canada, 47-48
- langue de formation, 48
- langue de service, 47
- langue de travail, 47-48
- Gestion scolaire par la minorité, 75
- Alberta, 95
- Colombie-Britannique, 97
- Île-du-Prince-Édouard, 81
- Nouvelle-Écosse, 80
- Ontario, 88-89
- Québec, 83
- Saskatchewan, 94
- Terre-Neuve, 82
- Territoires du Nord-Ouest, 100
- VOIR AUSSI Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité; Enseignement dans la langue de la minorité
- Île-du-Prince-Édouard, 81-82
- communautés minoritaires de langue officielle, 81-82
- entente Canada-communauté, 81
- gestion scolaire par la minorité, 81
- procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 81
- services bilingues dans les institutions fédérales, 81-82
- Immersion en français
- VOIR Programmes d'immersion en français
- InfoRoute
- VOIR Autoroute de l'information, Internet
- Internet, 8-9, 57-58
- langue de service, 57-58
- utilisation dans les institutions fédérales, 8-9, 57-58
- VOIR AUSSI Autoroute de l'information
- Langue de travail dans la fonction publique, 26-29
- plaintes, 26-29, 26 (figure), 27 (figure)
- Langue des tribunaux
- VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité
- Loi sur l'éducation, 100
- Territoires du Nord-Ouest, 100
- Loi sur les langues officielles,
- analyse des plans d'action relatifs à la Partie VII, 37-40
- Partie VII, 4-5
- Loi sur les services en français (Loi 8), Ontario, 87-88
- Manitoba, 91-93
- affichage bilingue, 93
- communautés minoritaires de langue officielle, 91-93
- enseignement dans la langue de la minorité, 92
- enseignement de la langue seconde, 104
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 92
- entente Canada-communauté, 92
- minorité, 92
- entente Canada-communauté, 92
- médias de langue minoritaire, 92
- Ontario, 87-91
- affichage bilingue, 90
- communautés minoritaires de langue officielle, 87-91
- enseignement dans la langue de la minorité, 88
- enseignement de la langue de la seconde, 104
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 89
- entente Canada-communauté, 90
- gestion scolaire par la minorité, 88-89
- Loi sur les services en français, 87-88
- médias de langue minoritaire, 91
- services bilingues dans les institutions fédérales, 91
- services sociaux et de santé dans la langue de la minorité, 88
- vie culturelle de la minorité, 90-91
- Ontario Modern Language Teachers' Association (OMLTA), 103
- Organismes centraux, 64-74, 67 (tableau), 68 (tableau), 69 (tableau), 70 (tableau), 71 (tableau)
- Outaouais Alliance, 86
- médias de langue minoritaire, 93
- services bilingues dans les institutions fédérales, 93
- procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 92
- Albertain, 96
- Manitoba, 92
- Nouveau-Brunswick, 78
- Nouvelle-Écosse, 80
- Ontario, 90
- Québec, 86
- Saskatchewan, 94
- Terre-Neuve, 82
- Mentions d'honneur (qualité des services), 61-63
- Minorités de langue officielle
- VOIR Communautés minoritaires de langue officielle
- Musée canadien de la guerre, 48
- langue de travail, 48
- Nouveau-Brunswick, 77-79
- enseignement de la langue seconde, 104
- entente de développement communautaire, 78
- médias de langue minoritaire, 78
- services bilingues dans les institutions fédérales, 78-79
- Nouvelle-Écosse, 79-81
- enseignement de la langue seconde, 79-80
- enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 79-80
- entente de développement communautaire, 80
- gestion scolaire par la minorité, 79-80
- médias de langue minoritaire, 80
- services bilingues dans les institutions fédérales, 80-81
- vie culturelle de la minorité, 80

Conseil scolaire francophone (CSF)
 (Colombie-Britannique), 97
 Consortium d'adaptation scolaire Anglais Langue Seconde
 (CASALS), 105
 Consortium for Intensive English Language Learning
 (CIELL), 105
 Council of Anglophone Magdalen Islanders, 86
 Défense nationale (ministère), 43-45
 langue de travail, 43-45
 langue des services offerts aux familles des militaires, 44
 Développement des ressources humaines Canada
 (ministère), 45-46
 langue de service, 45
 langue de travail, 46
 D'évolution,
 ententes entre le gouvernement fédéral et les provinces,
 4, 60
 Division scolaire franco-manitobaine (DSFM), 92
 Droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 6-7
 VOIR AUSSI Enseignement dans la langue de la
 minorité; Gestion scolaire par la minorité
 Droits linguistiques de la minorité, 11-16
 Québec, 85-86
 Enseignement dans la langue de la minorité, 102 (tableau)
 Alberta, 95
 Colombie-Britannique, 98
 Manitoba, 92
 Ontario, 89
 Québec, 83-84
 Terre-Neuve, 82
 Territoires du Nord-Ouest, 100
 Yukon, 99
 VOIR AUSSI Droit à l'enseignement dans la langue de
 la minorité; Gestion scolaire par la
 minorité
 Enseignement de la langue seconde, 103-115, 112 (tableau)
 inscriptions, 103-104
 politique, 104
 Ile-du-Prince-Édouard, 72
 Manitoba, 104
 Nouveau-Brunswick, 104
 Nouvelle-Écosse, 79-80, 104
 Ontario, 104
 Québec, 104-106
 Terre-Neuve, 104
 Enseignement du français langue seconde,
 Québec, 84
 Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité,
 Manitoba, 92
 Nouvelle-Écosse, 79-80
 Ontario, 89
 Québec, 83-84

Ententes de développement communautaire,
 Nouveau-Brunswick, 78
 Nouvelle-Écosse, 80
 Ententes Canada-communauté, 4, 73
 Alberta, 95
 Colombie-Britannique, 97-98
 Ile-du-Prince-Édouard, 81
 Manitoba, 92
 Ontario, 90
 Québec, 86
 Saskatchewan, 94
 Yukon, 99
 Environnement Canada (ministère), 46-47
 langue de surveillance, 46
 langue de travail, 47
 langue des évaluations de rendement, 47
 planification de la traduction, 47
 Etiquetage des produits de consommation, exigences
 linguistiques,
 Québec, 85-86
 Évaluation linguistique dans la fonction publique, 69
 Exigences linguistiques dans la fonction publique,
 66-67, 67 (tableau)
 Fédération de la jeunesse franco-ontarienne, 91
 Fédération des Académiens de la Nouvelle-Écosse (FANE), 80
 Fédération des comités de parents de la province de
 Québec, 108
 Fédération des communautés francophones et acadienne du
 Canada (FCFAC), 5, 6, 76, 77, 90, 93
 Fédération des francophones de la Colombie-Britannique
 (FFCB), 97-98
 Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador
 (FFTNL), 82, 83
 Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse
 (FPANE), 79
 Fédération des parents de l'Ile-du-Prince-Édouard, 81
 Fédération des parents francophones de l'Alberta, 95
 Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du
 Labrador (FFFTNL), 82
 Fédération Franco-TéNOise (FFT), 100
 Fonction publique,
 évaluation linguistique, 69
 exigences linguistiques, 66-67, 67 (tableau)
 formation linguistique, 69
 postes bilingues, 67, 68 (tableau), 69 (tableau)
 Fondation d'éducation des provinces de l'Atlantique, 106,
 108
 Fondation franco-albertaine, 95
 Formation linguistique dans la fonction publique, 69
 Francisation, 75-76

Dans l'index qui suit, on peut chercher directement le sujet (p. ex. : Enseignement de la langue seconde) ou le nom d'une province ou d'un territoire (p. ex. : Alberta, enseignement de la langue seconde).

- Affichage bilingue, 90
 Manitoba, 93
 Ontario, 90
 Air Canada, 40-41
 langue de formation, 41
 langue de service, 40-41
 Alberta, 95-97
 centres scolaires et communautaires, 95
 communautés minoritaires de langue officielle, 95-97
 enseignement dans la langue de la minorité, 95
 entente Canada-communauté, 95
 gestion scolaire par la minorité, 95
 Loi 8 (loi scolaire), 95
 médias de langue minoritaire, 96
 procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 96
 services bilingues dans les institutions fédérales, 96-97
 vie culturelle de la minorité, 96
 Alliance des radios communautaires du Canada (ARC), 77, 80
 Alliance Québec, 5, 77, 84, 86
 Association canadienne des professeurs de langues secondes, 107
 Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), 95
 Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), 6, 60, 88-91, 93
 Association coopérative du préscolaire fransaskois, 94
 Association culturelle franco-canadienne (ACFC), 94
 Association de la presse francophone (APF), 77, 94, 96
 Association des artistes de la Saskatchewan, 94
 Association des juristes d'expression française du Manitoba (AJEFM), 92
 Association des parents et des partenaires franco-yukonnais, 99
 Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB), 97
 Association des parents fransaskois, 94
 Association franco-yukonnaise, 99
 Association interculturelle franco-ontarienne (AIFO), 90
 Association provinciale des parents fransaskois, 94
 Autoroute de l'information, 8, 9
 VOIR AUSSI Internet
 Bureau de la traduction, 70, 72
 Canadian Parents for French (CPF), 109
 123
- Canadien National, 41-42
 langue de service, 42
 langue de travail, 42
 Centre d'emploi du Canada
 VOIR Développement des ressources humaines
 Canada (ministère)
 Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation (Centre FORA), 89
 Centre international pour le développement de l'information en français (CIDIF), 9, 78
 Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC), 59
 Chambre des communes, 42-43
 langue de travail, 42-43
 Châteauguay Valley English-Speaking Peoples Association, 86
 Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne, 90
 Coasters' Association, 86
 Colombie-Britannique, 97-99
 communautés minoritaires de langue officielle, 97-99
 Conseil scolaire francophone, 97
 enseignement dans la langue de la minorité, 98
 entente Canada-communauté, 97-98
 gestion scolaire par la minorité, 97
 procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 98
 services bilingues dans les institutions fédérales, 98-99
 vie culturelle de la minorité, 98
 Comité mixte permanent des langues officielles, 5-6
 Commissaire aux langues officielles, 1
 activités, 1
 enquêtes sur les plaintes, 17-21, 19 (figure, tableau), 20 (tableau), 21 (figures), 22 (tableau)
 Commissariat aux langues officielles, 117-119
 budget, 118 (tableau)
 équivalents temps plein, 117 (tableau)
 organisme, 119
 Commission culturelle fransaskoise, 94
 Commission nationale des parents francophones (CNPF), 7, 10, 73, 75-76
 Committee for Anglophone Social Action, 86
 Communautés minoritaires de langue officielle, 4, 75-102
 Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM), 91
 Conseil de la coopération du Manitoba (CCM), 91
 Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), 58-60
 Conseil de l'éducation et de la formation franco-ontarienne (CEFFO), 89
 Conseil du Trésor, 3, 43, 64-66
 langue de service, 43
 langue de travail, 43
 Conseil général des écoles fransaskoises (CGEF), 94
 Conseil scolaire académien provincial, 77

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHEMAS

PARTIE III

Figure III.1	Communications reçues, 1996.....	19
Tableau III.1	Les plaintes déposées au cours des ans, de 1992 à 1996.....	19
Tableau III.2	Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que la nature et le traitement des plaintes recevables en 1996.....	20
Figure III.2	Les plaintes déposées, par province/territoire ou lieu d'infraction, en 1996.....	21
Figure III.3	La répartition des plaintes déposées en 1996.....	21
Tableau III.3	Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1996.....	22
Figure III.4	Francophones qui ont déposé des plaintes recevables, par lieu de résidence et par sujet, 1996.....	23
Figure III.5	Anglophones qui ont déposé des plaintes recevables, par lieu de résidence et par sujet, 1996.....	23
Figure III.6	Le service au public : plaintes recevables, 1996.....	23
Figure III.7	La langue de travail : plaintes recevables, par région, 1996.....	26
Figure III.8	La langue de travail : plaintes recevables, par motif, 1996.....	27
Tableau III.4	Population de langue majoritaire et minoritaire, par région.....	30
Tableau III.5	Participation dans les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles.....	30
Tableau III.6	Participation dans la fonction publique, par région.....	31
Tableau III.7	Participation dans la fonction publique, par catégorie d'emploi.....	32
Tableau III.8	Participation dans les sociétés d'Etat et autres organismes, par région.....	33
Tableau III.9	Participation dans divers ministères, 1993, 1996.....	34
Tableau III.10	Participation dans diverses sociétés d'Etat, 1992, 1995.....	36
Tableau III.11	Participation dans la GRC et les Forces armées régulières, 1992, 1995.....	36

ANNEXE

Equivalents temps plein, 1996-1997.....	117
Budget.....	118
Organigramme.....	119

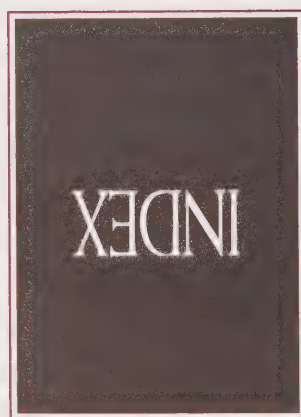
PARTIE V

Tableau V.1	Les niveaux scolaires et les cours obligatoires de langue seconde.....	110
Tableau V.2	Taux de participation aux programmes FLS et ALS en 1970-1971 et en 1995-1996.....	111
Tableau V.3	Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques.....	112

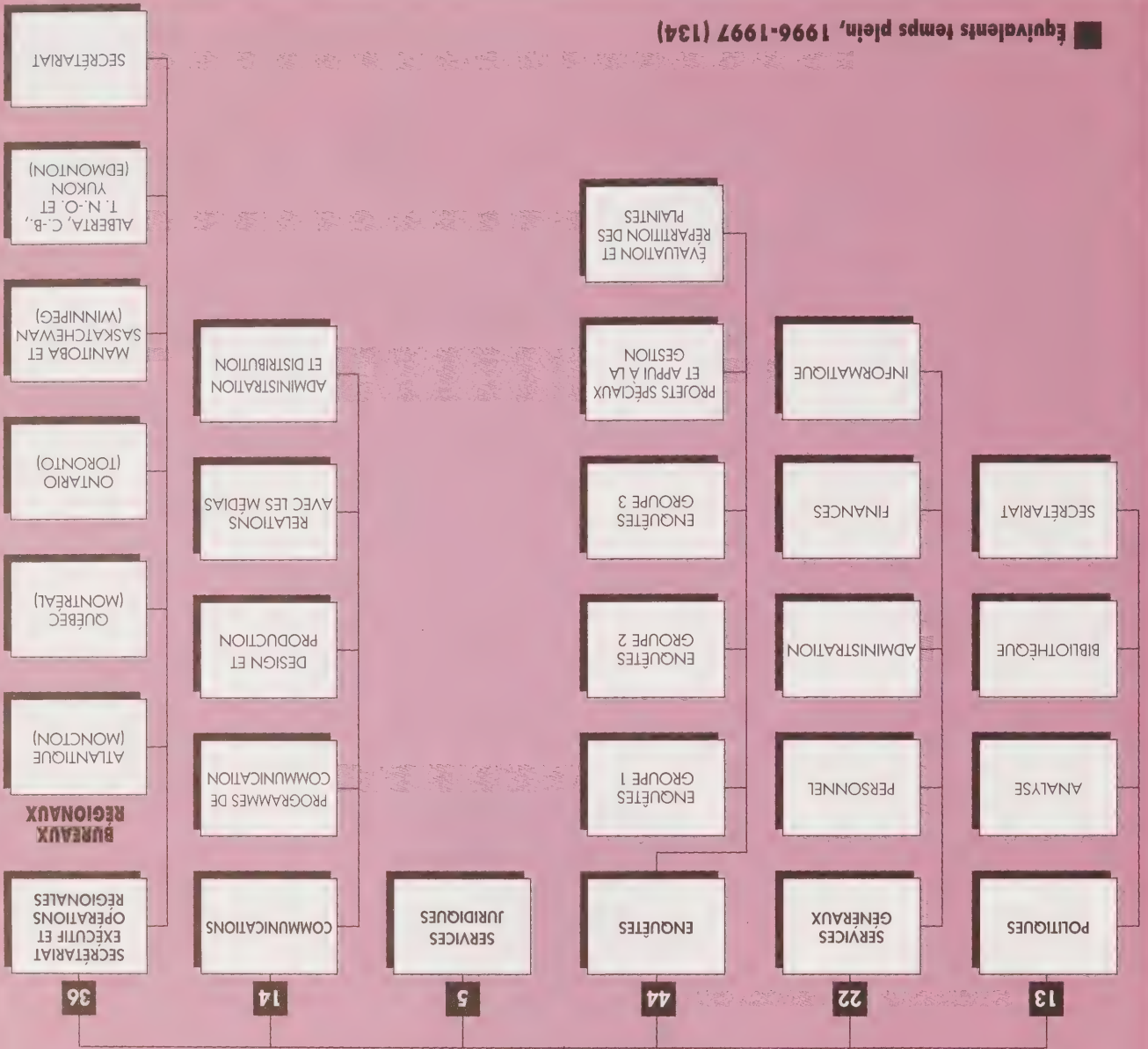
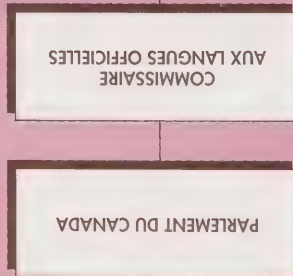
PARTIE IV

Tableau IV.1	Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité.....	102
--------------	--	-----

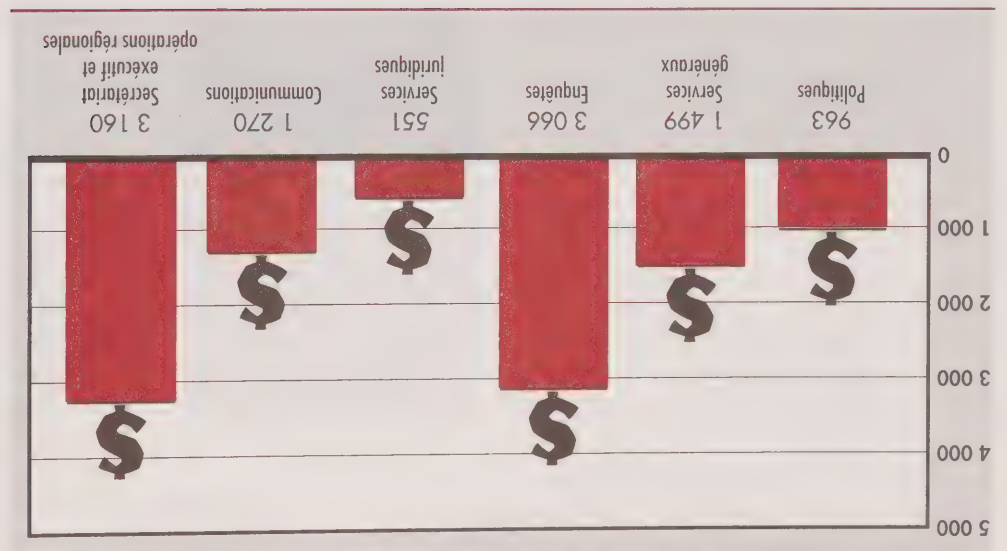
Tableau III.12	Nominations externes à la fonction publique : postes indéterminés.....	37
Tableau III.13	Promotions au sein de la fonction publique : postes indéterminés.....	37
Tableau III.14	Placement d'employés prioritaires excédentaires, 1995-1996.....	37
Tableau III.15	Répartition linguistique des employés excédentaires, 31 mars 1996.....	37
Tableau III.16	Exigences linguistiques des postes, 1992-1996.....	67
Tableau III.17	Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique, ainsi que les postes bilingues, 1996.....	68
Tableau III.18	Postes bilingues : niveaux exigés, 1992-1996.....	69
Tableau III.19	Coût des services fédéraux dans les deux langues officielles : Dépenses par rubrique, 1995-1996 et 1996-1997.....	70
Tableau III.20	Coût des services fédéraux dans les deux langues officielles : budget et personnel.....	71
Tableau III.21	Programmes externes des langues officielles : budget et personnel pour 1995-1996 et 1996-1997.....	73



L'ORGANIGRAMME DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES



Le Commissariat aux langues officielles
Budget (000 \$), 1996-1997 (10 509)



La Direction des communications aide le Commissaire à éclairer la population canadienne sur l'esprit et la lettre de la Loi. Elle fait appel à divers médias pour faire mieux connaître le rôle du Commissaire, expliquer la Loi sur les langues officielles et ses règlements d'application et donner à la société canadienne une image fidèle de la dualité linguistique.

La Direction des services généraux assure les services liés au personnel, aux finances, à l'administration et à l'informatique.

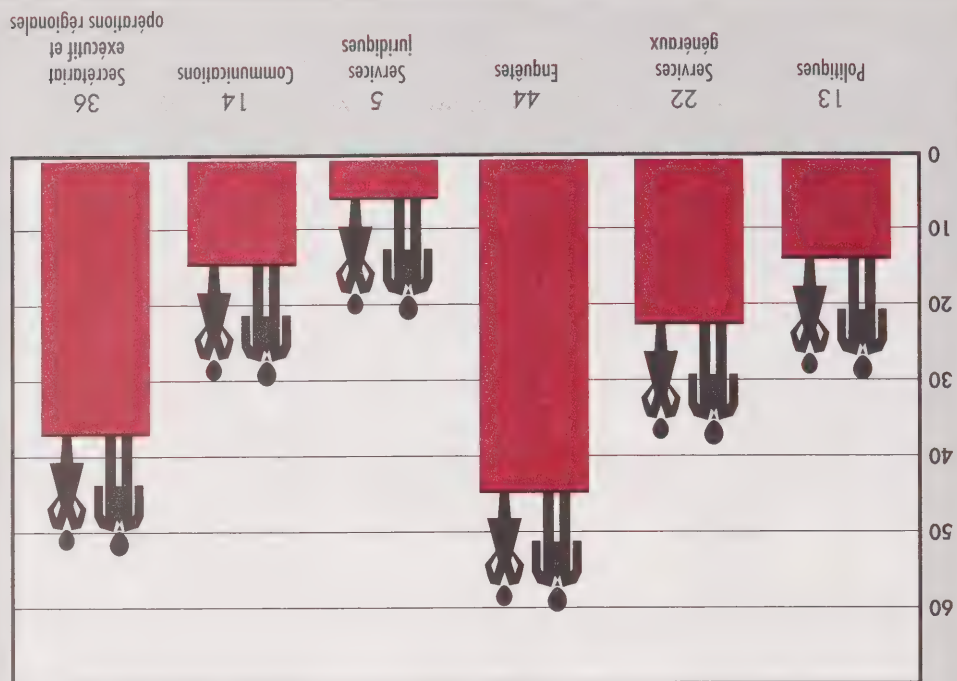
LE COMMISSARIAT

Le Commissariat aux langues officielles compte 134 équivalents temps plein (ETP) pour secondar le Commissaire dans l'exécution de son double mandat de

protection des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada et d'évaluation du rendement linguistique des organismes fédéraux. À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections — qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement au pouvoir —, le Commissaire fait rapport directement au Parlement. Le Commissaire dispose unique- ment d'un pouvoir de recommandation (bien qu'il puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande). Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

La Direction des politiques aide le Commissaire à définir les grandes orientations et à effectuer des travaux de recherche. Elle assure également la liaison avec les organismes centraux, les

Le Commissariat aux langues officielles Équivalents temps plein, 1996-1997 (134)



ANNEXE

ANNEXE

La Direction des services juridiques voit à fournir des avis juridiques sur toute question reliée au mandat du Commissariat et à mener certaines études spéciales à caractère juridique. Elle veille également à assurer la représentation du Commissaire dans le cadre des différents recours judiciaires dans lesquels il est engagé.

La Direction générale des enquêtes instruit les plaintes et mène des études dont le Commissaire prend l'initiative. En outre, elle coordonne la régionalisation du traitement des plaintes.

La Direction du secrétariat exécutif et des opérations régionales planifie et coordonne la prestation des services du Commissariat dans chaque région du pays. Dans chacun des cinq bureaux régionaux, un représentant du Commissaire s'acquitte de l'ensemble des responsabilités du Commissaire. Chaque équipe régionale enquête sur les plaintes, effectue des suivis et mène des études spéciales, renseigne les gestionnaires sur leurs obligations institutionnelles et évalue la mesure dans laquelle les organismes fédéraux appliquent dans les régions l'esprit et la lettre de la Loi sur les langues officielles. Les différentes équipes surveillent également les tendances dans leur région et en rendent compte au Commissaire, entreprennent diverses activités avec les communautés linguistiques majoritaires et minoritaires, et fournissent des renseignements d'application aux groupes communautaires, aux élus, aux fonctionnaires fédéraux, aux associations représentatives, aux associations de gens d'affaires et à d'autres parties intéressées.

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre)

Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais (le français
ou Québec et au
Nouveau-Brunswick)

LANGUE SECONDE
Effectifs
%

110 831 42 576 38,4
89 425 46 320 51,8
90 126 46 765 51,9

110 382 4 928 4,5
98 242 55 616 56,6
98 002 55 566 56,7

216 656 52 435 24,2
256 652 79 802 31,1
256 660 81 056 31,6

305 574 75 740 24,8
334 557 147 192 44,0
339 073 149 812 44,2

3 545 1 346 38,0
3 587 2 731 76,1
3 662 2 788 76,1

8 801 2 100 23,9
9 717 1 869 19,2
10 044 1 931 19,2

2 813 991³ 1 144 515³ 40,7
2 712 759³ 1 494 202³ 55,1
2 744 543³ 1 518 228³ 55,3

NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)

Population scolaire dont
la langue d'enseignement
est l'anglais (le français
ou Québec et au
Nouveau-Brunswick)

LANGUE SECONDE
Effectifs
%

100 707 100 707
81 381 79 401
31 245 31 477

48 469 42 873 49,1
46,6 49,1 48,7
58 903 64 398 28,0

215 899 229 794 232 908
220 894 227 790 239 322
84 069 101 526 104 106

50,8 939 879 959
44,4 47,9 50,8
28,1 14,0 13,9

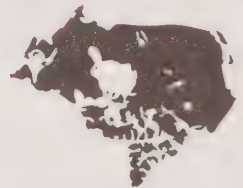
1 849 1 980 2 004
3 916 7 194 7 273
1 100 1 004 1 013

1 957 415³ 1 867 386³ 1 878 658³
1 058 599³ 912 665³ 915 051³
54,1 48,9 48,7

1 N'inclut que les étudiants inscrits aux programmes d'immersion en français.
2 Données sur les inscriptions aux programmes d'immersion en français non disponibles.
3 Au Québec, le total comprend les élèves inscrits dans les classes d'anglais langue seconde et les élèves inscrits dans les classes d'immersion en français.
Note : Les classes primaires vont de la maternelle à la sixième année (M à 6), sauf en Ontario (M à 8), en Colombie-Britannique (M à 7) et au Yukon (M à 7).

Tableau V.3 (suite)

Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques



PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS

Écoles offrant des cours d'immersion

Effectifs

TOTAL des effectifs — en langue seconde

Manitoba	Saskatchewan	Alberta	Colombie-Britannique	Yukon	Territoires du Nord-Ouest	TOTAL
1977-1978 1995-1996 ^e 1996-1997 ^e	1977-1978 1995-1996 ^e 1996-1997 ^e	1977-1978 1995-1996 ^e 1996-1997 ^e	1977-1978 1995-1996 ^e 1996-1997 ^e	1977-1978 1995-1996 ^e 1996-1997 ^e	1977-1978 1995-1996 ^e 1996-1997 ^e	1977-1978 1995-1996 ^e 1996-1997 ^e
221 408 195 131 194 070	216 248 197 155 198 400	439 804 516 191 519 840	527 769 594 247 610 890	5 394 6 122 6 247	12 717 17 470 17 890	5 178 753 5 110 466 5 160 330
85 619 96 564 97 413	53 804 108 893 109 223	111 338 ^e 170 876 174 112	161 110 277 902 283 647	2 285 ^e 4 062 4 229	3 200 ^e 3 381 3 465	2 240 949 ^e 2 213 901 ^e 2 274 218 ^e
1 667 18 999 19 171	407 10 404 10 418	n.d. 26 676 27 147	1 301 29 184 29 729	n.d. 452 473	n.d. 508 521	37 835 307 034 312 057
13 99 100	2 79 79	n.d. 172 175	15 230 234	n.d. 3 3	n.d. 4 4	237 2 113 2 146

r Données révisées.

e Estimation de Statistique Canada.

n.d. : Données non disponibles.

Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et secondaire.

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
est l'anglais (le français)
la langue d'enseignement
au Québec et au
Nouveau-Brunswick)




LANGUE SECONDE
Effectifs %

93 440	33 585	35,9
51 843	31 054	59,9
50 043	30 504	61,0
13 284	7 351	55,3
10 202	5 445	53,4
10 321	5 445	52,8
100 529	30 025	29,9
80 949	39 830	49,2
81 335	40 064	49,3
49 019	29 563	60,3
39 337	33 288	84,6
39 057	33 091	84,7
n.d.	n.d.	n.d.
22 214	11 306	50,9
21 670	10 895	50,3
Voir le tableau IV, 1 (Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)		
580 351	214 730	37,0
558 388	234 288	42,0
564 638	233 410	41,3
1 221 579	650 136	53,2
1 179 860	816 767	69,2
1 201 582	837 796	69,7

NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)
Population scolaire dont
est l'anglais (le français)
la langue d'enseignement
au Québec et au
Nouveau-Brunswick)

LANGUE SECONDE
Effectifs %

54,6	34 111	62 453
53,6	28 545	53 244
54,1	28 037	51 833
65,3	8 603	13 171
57,6	5 853	10 170
58,2	5 853	10 062
64,3	58 839	91 545
62,3	42 350	68 017
61,3	42 409	69 167
66,6	37 887	56 930
67,7	24 013	35 491
68,9	23 747	34 473
n.d.	n.d.	n.d.
83,2	18 424	22 132
83,3	17 987	21 589
Voir le tableau IV, 1 (Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)		
98,0	463 934	473 402
98,3	370 969	377 210
100,0	365 956	365 958
36,0	220 369	612 574
28,9	199 010	687 767
29,0	202 346	697 441

					
Population scolaire TOTALE		Effectifs — en langue seconde		Effectifs	
1977-1978	156 168	67 791	63 525	95	3
1995-1996	110 456	64 673	63 525	5 074	52
1996-1997e	107 150			4 984	51
Île-du-Prince-Édouard					
1977-1978	27 628	16 495	14 683	541	7
1995-1996	24 422	14 683	14 683	3 385	27
1996-1997e	24 433	14 683	14 683	3 385	27
Nouvelle-Écosse					
1977-1978	198 097	88 991	93 096	127	3
1995-1996	163 706	93 096	93 430	10 916	105
1996-1997e	165 300			10 957	105
Nouveau-Brunswick					
1977-1978	101 550	70 629	73 181	3 179	34
1995-1996	90 708	73 181	72 589	15 880	114
1996-1997e	89 281			15 751	113
Nouveau-Brunswick					
1977-1978	60 679	n.d.	29 730	n.d.	
1995-1996	44 346				
1996-1997e	43 259				
Québec					
1977-1978	248 855	17 754	35 551	17 754	n.d.
1995-1996	99 402	35 551	35 551	35 551	165
1996-1997e	100 044	35 780	35 780	35 780	166
Québec					
1977-1978	1 012 128	678 664	605 257		
1995-1996	935 598				
1996-1997e	930 596				
Ontario					
1977-1978	1 950 308	883 269	1 165 782	12 764	160
1995-1996	2 115 512	1 165 782	1 193 883	150 005	1 063
1996-1997e	2 152 930			153 741	1 089

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS

Tableau V.2
Taux de participation aux programmes FLS et ALS en 1970-1971 et en 1995-1996

Les taux de participation figurant plus haut représentent la proportion d'élèves admissibles qui sont inscrits à des programmes d'enseignement de la langue seconde. Ce tableau présente un instantané des années 1970-1971 et 1995-1996, mais il ne mesure pas les changements qui sont intervenus d'une année à l'autre dans les inscriptions étant donné que les inscriptions de base fluctuent. Il convient de noter que Statistique Canada n'est pas en mesure de fournir des chiffres pour le français comme langue seconde au Québec. Étant donné que le français langue seconde (FLS) y est obligatoire de la première année à la fin du cours secondaire, le taux de participation s'établirait à près de 100 p. 100. Nous n'avons pas de données sur le FLS au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest ni sur l'anglais langue seconde (ALS) pour les années 1970-1971. En 1995-1996, le taux de participation aux cours d'ALS au Nouveau-Brunswick est de 67 p. 100.

LES PROGRAMMES DE LANGUE SECONDE : UN APERÇU DE LA SITUATION

Tableau V.1

Les niveaux scolaires et les cours obligatoires de langue seconde

Ce tableau, avec les taux de participation figurant au tableau V.2 de la page 111, offre un instantané de l'apprentissage de la seconde langue officielle dans chaque province et territoire. L'apprentissage linguistique est, bien entendu, complexe, et outre la participation, il convient de tenir compte de nombreuses variables, comme le programme d'études, le temps consacré à l'étude, la disponibilité d'enseignants formés et les résultats attendus.

Terre-Neuve
Le français langue seconde (FLS) n'est obligatoire à aucun niveau, mais la plupart des élèves de la 4^e à la 9^e année y sont inscrits. Un rapport récent recommande huit cours en arts du langage, dont six obligatoirement en anglais et deux en anglais ou en FLS de la 10^e à la 12^e année.

Ile-du-Prince-Édouard
Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais doit être offert de la 4^e à la 9^e année.

Nouvelle-Écosse
Le FLS est obligatoire de la 4^e à la 6^e année. À compter de septembre 1997, le FLS sera obligatoire dès le premier cycle du secondaire pour la première fois. Cette obligation s'étendra à la 8^e année en septembre 1998 et à la 9^e année en septembre 1999. Là où ils sont offerts, les cours de Mi'kmaq ou de gaélique pourront remplacer le français.

Nouveau-Brunswick
Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais il est offert de la 1^{re} à la 12^e année. L'anglais langue seconde (ALS) est obligatoire de la 5^e à la 10^e année, mais la plupart des élèves l'étudient à compter de la 3^e année.

Québec
L'ALS est obligatoire de la 4^e année à la fin des études secondaires. À compter de septembre 1997, il faudra avoir réussi l'anglais du secondaire 5 pour être admis au cégep. Le FLS est obligatoire de la 1^{re} année à la fin des études secondaires.

Ontario
Le FLS est obligatoire de la 4^e à la 8^e année et constitue un prérequis en 9^e année. L'enseignement du français doit être offert jusqu'à la 12^e année.

Manitoba
Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais il est suivi par de nombreux élèves comme cours facultatif. Certaines divisions scolaires ont des volets obligatoires. La politique du gouvernement encourage les divisions scolaires à participer à un programme de neuf ans (4^e à la 12^e année) ou de six ans (7^e à la 12^e année).

Saskatchewan
Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais il est suivi par de nombreux élèves comme cours facultatif, particulièrement au niveau élémentaire.

Alberta
Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais il est offert par la plupart des conseils scolaires.

Colombie-Britannique
L'apprentissage d'une langue seconde est désormais obligatoire de la 5^e à la 8^e année. Il s'agit la plupart du temps du français, mais il se peut que la langue seconde soit le punjabi ou le mandarin, par exemple.

Yukon
Le FLS est offert de la 1^{re} à la 12^e année. Les élèves de la 5^e à la 8^e année doivent suivre un cours de langue seconde. Cette langue est souvent le français, mais il peut s'agir d'une langue autochtone.

Territoires du Nord-Ouest
Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau.

les programmes, les objectifs et le rôle des parents et des éducateurs. Une partie consacrée à des questions-réponses et une liste des ressources utiles, comme les échanges et les concours, ajoutent à l'utilité de ce livret de 11 pages.

En 1996, simultanément à la mise en œuvre de la politique sur l'enseignement des langues de la Colombie-Britannique, le ministère de l'Éducation, des Habiletés et de la Formation a publié un document intitulé *L'Enseignement des langues dans les écoles de la Colombie-Britannique, un guide à l'intention des parents et des communautés*. Ce document de 15 pages, également disponible en anglais, en chinois et en panjabi, est un guide pratique qui explique simplement par des questions-réponses la politique du Ministère, sa raison d'être et ses objectifs.

Préparé par le ministère de l'Éducation de l'Alberta, *You Can Help, A Guide for French Immersion Parents* (1996), est peut-être le plus complet de ces guides. Dans plus de 130 pages sous reliure à anneaux, il offre une foule de renseignements, dont un glossaire, l'historique des programmes d'immersion en français, des suggestions sur la façon d'aider les enfants en classe d'immersion et même une liste de logiciels, d'organisations artistiques et culturelles et d'aides audio-visuelles pour les familles. Ce livret a connu un tel succès que la province est en train d'en publier une édition nationale.

En attendant, il existe une publication nationale offerte aux adultes. Créée par le ministère du Patrimoine canadien, une nouvelle édition sous forme bilingue de *Où apprendre le français au Canada et Où apprendre l'anglais au Canada* énumère les programmes de langues de tous genres à la grandeur du pays.

CONCLUSION

Comme le pin, si présent dans notre milieu nordique, les programmes de langue seconde sont en plein essor dans notre paysage national. Dans des variantes qui conviennent aux conditions locales, ils offrent des avantages qui sont non seulement pratiques et économiques, mais aussi tout simplement agréables. Bien qu'ils soient indispensables, que leur vitalité ne fasse pas de doute et qu'ils aient été éprouvés au cours des ans, il nous faut veiller à les alimenter, dans notre intérêt et celui de nos enfants pour des générations à venir.

été conviés à participer, avec les éducateurs, à l'extension de cet enseignement dans les commissions scolaires de toute la province.

L'association Canadian Parents for French (CPF) est depuis longtemps le chef de file dans ce domaine. Avec des sections locales actives dans tout le pays, la CPF est à la fois un centre d'échanges et un créateur de données et de ressources pour les familles désireuses que leurs enfants reçoivent un enseignement en français de bonne qualité. En 1996, la CPF a poursuivi sa campagne d'information publique sur le thème : « Learning English and French Opens Doors tomorrow » (Apprendre le français et l'anglais pour un avenir meilleur), en adoptant le slogan « Proud of two languages » (Nos deux langues, notre fierté). Sy est greffé un vidéo de 14 minutes dont le titre reprend le slogan, très prisé des parents, des enseignants et des administrateurs dans tout le pays. Il présente sept finissants des cours de français, langue seconde, et traite de leur expérience du français. Parmi bien d'autres activités, mentionnons les concours annuels d'art oratoire, la participation à « Rencontres du Canada », programme tenu au Centre Terry Fox de la jeunesse à Ottawa, des camps en français et les « Rendez-vous ».

Dans les années 1980, l'une des rares ressources à la disposition des parents s'intéressant aux options de leurs enfants dans l'étude d'une deuxième langue était la populaire publication *So You Want Your Child to Learn French* de l'association Canadian Parents for French. La CPF ne distribue plus largement ce livre, mais offre divers dépliants pour aider les parents. En outre, son bulletin national de l'automne 1996 comprend une section détachable rédigée par M. André A. Obadia et intitulée *French Immersion in Canada, Frequently Asked Questions*. Elle répond à des questions comme « Quel sera le degré de connaissance du français de mon enfant ? » et « Comment puis-je aider aux devoirs ? ». Le document fournit aussi aux parents des renseignements sur l'immersion en français et sur la CPF et inclut un formulaire de commande et une bibliographie d'études d'intérêt général sur le sujet.

Plusieurs provinces ont maintenant leur propre guide pour les parents. Le *Handbook of French Second Language Programs*, publié en 1994 par le Nouveau-Brunswick, a été l'un des premiers documents du genre. Accompagnée de dépliants attrayants, la publication insiste sur « l'apprentissage permanent ». Elle offre des renseignements détaillés sur

Le Conseil scolaire d'Ottawa a récemment publié à ce

propos le document *Comparative Outcomes and Impacts of Early, Middle and Late Immersion Options : Review of Recent Research and Annotated Bibliography* (1996). Ce document fait la synthèse de neuf études d'immersion en français, menées de 1987 à 1995, et traite de 33 documents de recherche pertinents et de cinq bibliographies. « Tous les programmes d'immersion en français mènent inmanquablement à une compétence fonctionnelle en français beaucoup plus solide que les programmes-cadres ou les programmes intensifs de français, langue seconde », constate-t-on dans le rapport, en ajoutant

qu'au sortir de l'immersion précocce, les élèves « surclassent dans l'ensemble les élèves en IDM et en ITF [...] surtout [...] dans les tests nécessitant un usage interactif de la langue, plus axé sur le message [...] les élèves en IDM et en ITF peuvent atteindre le niveau des élèves en IF à la huitième année, lorsqu'il s'agit de tests centrés sur la connaissance des traits de langage formel [...] ». Le rapport poursuit en précisant que « les différences décélées dans le rendement en français entre cette partie des anciens élèves en IF et en ITF qui achèvent leurs études secondaires bilingues (souvent dans des programmes mixtes) ont tendance à disparaître ou à se limiter aux aspects de l'usage de la langue orale [...] ce qui indique que les débutants tardifs pour les études peuvent progresser rapidement [...] Dans l'ensemble (toutefois) [...] les élèves ayant eu un contact prolongé avec le français ont tendance à faire montre d'une plus grande assurance et à se déclarer plus enclins à faire usage du français. » [Notre traduction]

La question de savoir à quel point l'expérience de l'immersion est utile aux enfants ayant des besoins spéciaux constitue un autre domaine d'étude. Dans un examen publié dans l'édition de juin du bulletin de l'association nationale de parents, *Canadian Parents for French*, Mme Jan Thiessen, directrice de la *Learning Disabilities Association of Manitoba*, souligne qu'il n'y a pas deux enfants qui arriveront absolument aux mêmes résultats et qu'il faut examiner chaque cas comme un cas d'espèce.

À Digby, en Nouvelle-Écosse, le *Southwest Regional School Board* a établi une école pilote d'immersion en français à l'Université Sainte-Anne, qui fera connaître aux élèves et aux enseignants de la première à la sixième année les dernières techniques d'enseignement immersif.

Parmi les grandes tendances qui ont marqué les années 1990, il faut souligner l'essor des grands projets coopératifs entrepris par les gouvernements provinciaux et notamment l'apport d'une importante organisation, la Fondation d'éducation des provinces de l'Atlantique (FEPa) (auparavant « des provinces maritimes »). Par l'entremise de la

LA COLLABORATION INTERPROVINCIALE

LES APPLICATIONS PRATIQUES

FEPa, comme elle est maintenant désignée, les quatre provinces de l'Atlantique ont coordonné l'élaboration d'un *Late French Immersion Curriculum and Teaching Guide* pour la septième à la neuvième année et d'un *Senior High Core French Teaching Guide*. Une trousse de formation des enseignants est jointe à ces guides, accompagnée d'un document vidéo. En janvier 1996, on annonçait un programme élémentaire de études des sciences pour les écoles de langue française et pour les cours d'immersion, élaboré en collaboration avec les gouvernements de l'Ontario et de la Saskatchewan.

En 1996, le *Western Consortium*, qui regroupe les quatre provinces de l'Ouest et les deux territoires, a complété des plans d'ensemble pour les cours d'immersion en français et les cours de français langue maternelle, pour les élèves de la maternelle à la douzième année. Ces documents précisent ce qu'un élève devrait savoir à chaque niveau. De nature plus globale que les simples « résultats d'apprentissage », ces plans d'ensemble serviront dès 1997 à élaborer des documents pour les programmes de chaque province et territoire.

LA PARTICIPATION DES PARENTS

En outre, deux programmes financés par le ministère fédéral du Patrimoine canadien et administrés par les provinces ou les territoires conjointement avec le Conseil des ministres de l'éducation (Canada) — le Programme des moniteurs de langues officielles et le Programme de bourses d'été de langues — permettent aux élèves de tous les coins du Canada de connaître de nouvelles expériences intéressantes dans leur deuxième langue. Les moniteurs aident effectivement les enseignants dans les salles de classe de langue seconde dans les régions rurales ou éloignées, fournissant ainsi aux plus jeunes élèves une ressource d'apprentissage inestimable.

Comme toujours, les parents sont des partenaires actifs des chercheurs et des éducateurs dans l'évolution de l'enseignement de la seconde langue officielle. Au Québec, le ministère de l'Éducation a présenté, en juin dernier, un exposé sur l'enseignement intensif de l'anglais à la Fédération des comités de parents de la province de Québec, le groupe d'encadrement des associations de parents de la province. Devant l'enthousiasme manifesté, les parents intéressés ont

modèles ont produit des résultats au moins égaux et, dans certains cas, supérieurs, aux résultats d'un groupe de comparaison qui étudiait le français selon l'horaire normal. C'est-à-dire 40 minutes par jour.

De même, dans le document *The « Bain linguistique » : A Core French Experiment at Churcill Alternative School, 1993-94*, publié en 1994, des chercheurs de l'Institut des langues secondes de l'Université d'Ottawa ont signalé au service des programmes d'études du Conseil scolaire d'Ottawa qu'un programme-cadre intensif de français, mis à l'essai, améliorerait de façon marquée la capacité d'écoute et l'habileté en expression orale des élèves et renforcerait leur assurance quant à l'emploi de leur langue seconde. Le « bain linguistique », inspiré de l'enseignement intensif de l'anglais qui connaît du succès au Québec, offrait durant un an un programme de français, enrichi d'une demi-journée, à 31 élèves des cinquième et sixième années.

The Review of the 50/50 French Immersion Program, JK to Grade 6 (1993) du Conseil des écoles séparées catholiques d'Ottawa examine ce programme d'immersion, offert universellement depuis 1975 à la grandeur du Conseil. Il s'agit d'un programme d'enseignement en français et en anglais à parts égales, de la maternelle jusqu'à la sixième année, qui tient compte de la situation démographique particulière de la région, composée de fortes populations de francophones et d'immigrants. Les parents ont appuyé sans réserve le programme. Toutefois, les enseignants et les directeurs sont engagés à trouver des solutions de rechange pour certains élèves, mais on n'est pas parvenu à un accord général sur ce que pourraient être ces solutions.

L'immersion en français

Depuis des années se poursuit le débat quant au moment le plus efficace pour commencer un programme d'immersion. Différents points d'entrée, habituellement désignés sous les appellations d'« immersion précocce » (IP), d'« immersion de durée moyenne » (IDM) et d'« immersion tardive » (IT), sont offerts dans divers conseils scolaires. Certains d'entre eux ont mené des études sur le sujet, en vue de rationaliser leurs programmes d'immersion et d'en maximiser la rentabilité.

L'expérience — sont actuellement intégrés dans une mesure plus ou moins grande à presque tous les programmes d'études en place.

Les représentants provinciaux et territoriaux se rencontrent depuis 1995 pour poursuivre des travaux méthodologiques qui élargissent les applications pratiques de l'étude. Auparavant, leurs travaux étaient centrés sur l'évaluation et, avec l'aide d'enseignants de tout le pays constitués en équipes d'études, ils viennent de publier un jeu d'outils d'évaluation formative pour le niveau intermédiaire (de la septième à la neuvième année). On s'attaquera maintenant au niveau élémentaire ou de débutant (de la quatrième à la sixième année).

L'Association canadienne des professeurs de langues secondes, dont les membres participent activement à ces travaux, tourne son attention vers la formation des enseignants. Elle a déjà produit, en collaboration avec le réseau public de radiodiffusion, TVOntario, une série de vidéos, intitulée *Making Connections*, qui présente des cas d'enseignants, invite des spécialistes en la matière et répond aux questions des téléspectateurs.

Dans un contexte de réduction du déficit, l'Association se préoccupe des effets du resserrement des budgets alloués à l'éducation. Sa présidente, Mme Nancy Pynch-Worthy, lake, pointe du doigt « le leadership de moins en moins présent des districts dans l'enseignement de la langue seconde » et en fait une préoccupation nationale. Bien que certaines provinces, comme la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick, comptent des spécialistes en français, qui sont affectés à des postes de surveillants, de coordonnateurs ou de conseillers, dans tous les districts ou conseils scolaires, d'autres ont réduit le nombre de postes de cette nature. De l'avis de l'Association, ces postes ont un rapport coût-efficacité tout à fait satisfaisant puisque, en réalité, ils font épargner de l'argent et améliorent les programmes bien au-delà de ce qu'ils coûtent.

À part le programme-cadre de français et l'immersion en français, il existe bien des modèles de programmes d'enseignement de la langue seconde, comme le « programme-cadre concentré », le « bain linguistique » et l'immersion en français à 50 p. 100. Les recherches révèlent que ces modèles de rechange produisent visiblement des résultats positifs.

Ainsi, les chercheurs du Centre des langues vivantes de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario (IEPO) ont publié un rapport intitulé *Revitalizing Core French : The Carleton Case Study* (1995). Menée pour le compte du Conseil d'éducation de Carleton et du ministère fédéral du Patrimoine canadien, cette étude a examiné deux modèles de concentration pour le programme-cadre de français, l'un comprenant une demi-journée sur dix semaines et l'autre, 80 minutes pendant cinq mois. Elle révèle que les deux

en voie de révision et un document portant sur la neuvième année sera diffusé en mars 1997. Le programme d'ALS fait, cela va de soi, partie des secteurs

traités dans ces documents.

Après de nombreuses années d'expérimentation, le Nouveau-Brunswick est en train de mettre en œuvre, de façon généralisée à l'échelle du réseau et sur une période de cinq ans, un nouveau programme d'études en ALS. Son programme d'apprentissage multimédia axé sur la communication a suscité l'intérêt de la communauté internationale. D'ici la fin de l'année scolaire 1996-1997, la mise en œuvre sera achevée pour les neuvième et dixième années et commencera pour les septième et huitième années. (Le programme est déjà en place de la troisième à la sixième année.)

Dans le domaine de l'élaboration des programmes d'études, les agents responsables de l'éducation prévoient des modifications qui seront éventuellement apportées à la suite des travaux de la Fondation d'éducation des provinces de l'Atlantique (voir ci-dessous), pour laquelle l'ALS n'est pas encore une priorité. Au stade expérimental depuis les trois dernières années, un examen d'ALS au niveau de la dixième année, pour l'ensemble de la province, est « maintenant pratiquement obligatoire », selon l'expression d'un agent responsable de l'éducation du Nouveau-Brunswick.

FAITS RÉCENTS POUR CE QUI EST DU FRANÇAIS, LANGUE SECONDE

Le français est enseigné comme langue seconde suivant des dizaines de modèles didactiques dans tout le Canada. Bien que les variantes soient en apparence illimitées, on peut les répartir en quelques types de programmes de base : le programme-cadre de français, l'immersion en français et les programmes enrichis et intensifs. Le programme-cadre de français est le cours traditionnel de français, habituellement offert à raison d'environ 40 minutes par jour. Dans les programmes d'immersion en français, les élèves vivent l'expérience du français pendant toute ou presque toute la journée scolaire.

Programme-cadre de français

Bien qu'on lui prête parfois moins d'éclat que l'immersion plus intensive, le programme-cadre de français continue d'être, pour la plupart des jeunes Canadiens, le moyen pendant les années 1980, l'Étude nationale sur les programmes-cadres de français a réuni les éducateurs de tout le pays dans un énorme projet de recherche. Les résultats de l'étude — qui soulignent l'importance du modèle d'enseignement des langues par l'approche communicative et par

Parmi ces inquiétudes, il faut mentionner l'effet défavorable que pourrait avoir la concentration en anglais sur les compétences en français et en mathématiques. Le document intitulé *Recherche en enseignement intensif 1987-1995* de Mme Anne Raymond et de M. Serge Bonneville de la Commission scolaire de l'Asbesterie a abordé la question, en suivant 52 élèves du programme intensif d'anglais jusqu'au niveau du cégep. On y constate que, comparativement aux élèves du cours non intensif, les étudiants visés ont obtenu de meilleures notes aux épreuves de français et de mathématiques jusqu'au Secondaire IV (dixième année). Le rapport précise : « Un taux de diplomation de 82,7 p. 100 pour les 52 élèves du groupe expérimental et de 76 p. 100 pour les élèves faibles [du groupe] demeuré peut-être l'élément le plus inattendu de notre recherche surtout lorsque nous comparons ces taux à ceux de la province, soit 69,5 p. 100 (1986-1993) et 71,4 p. 100 (1987-1994). »

Ces travaux sont confirmés par l'expérience d'enseignants à la Commission scolaire Morinac, près de Sherbrooke. Cette dernière est unique en ce sens que 90 p. 100 des élèves suivent le programme intensif (la plupart des commissions scolaires ne l'offrent pas à plus de 10 ou 15 p. 100 de leur population scolaire). Un représentant de la Commission scolaire confirme que le programme n'a pas eu de conséquence négative sur les compétences en français et en mathématiques de ses élèves. Il souligne l'importance d'adapter l'enseignement aux besoins des diverses écoles.

Une autre inquiétude soulevée à l'égard du programme intensif d'anglais, c'est qu'il ne conviendrait peut-être pas aux élèves qui ne sont pas doués pour les études. Des recherches préliminaires infirment cette hypothèse. Une thèse de maîtrise de M. Paul Bayan, de l'Université Carleton, *The Suitability of the Quebec Primary School English Intensive Programme for Students of Low Academic Ability* (1996), regroupe un large éventail de recherches qui démontrent que « la participation au programme intensif n'est pas préjudiciable aux élèves au-dessous de la moyenne et dans la moyenne [...] mais qu'elle a plutôt la faculté de motiver ces élèves, de favoriser leur confiance en soi et leur autonomie et d'aider à leur développement cognitif ». [Notre traduction]

Le Nouveau-Brunswick

Le système scolaire du Nouveau-Brunswick subit actuellement des transformations. Avec l'abolition des conseils scolaires de la province (il existe maintenant une administration de l'éducation pour le système français et une autre pour le système anglais), six directions d'éducation de district ont été créées dans le système français et douze dans le système anglais. Chaque direction francophone comptera un surveillant chargé de l'anglais, langue seconde. Toutes les matières enseignées de la troisième à la huitième année sont

éducateurs en ALS à échanger des connaissances et à partager du matériel.

L'un de ces groupes s'intéresse au programme d'anglais, langue seconde – Arts du langage (ALS-AL). Ce programme est une variante enrichie du programme-cadre d'anglais qui permet aux élèves de s'initier à une large gamme de matériaux. Le Consortium d'adaptation scolaire, Anglais Langue Seconde (CASALS) a été mis sur pied pour satisfaire les besoins des élèves qui présentent des difficultés d'apprentissage et ceux des élèves à risques.

Le Consortium for Intensive English Language Learning (CIELL) regroupe des conseils scolaires qui offrent des cours intensifs d'anglais. Son programme, connu aussi sous l'appellation « bain linguistique », est apparu pour la première fois en 1976 dans une seule commission scolaire. En 1985, il avait été adopté par une demi-douzaine d'autres commissions et on le trouve maintenant — sous différents modèles — dans plus de 40 commissions scolaires, presque le tiers de toutes celles du Québec.

Dans l'enseignement intensif de l'anglais, les élèves suivent un cours d'anglais accéléré pendant cinq mois en cinquième et en sixième année, après quoi ils représentent leur programme d'études régulier pendant cinq mois. Dans certaines écoles cependant, les proportions peuvent varier jusqu'à un tiers/deux tiers. Sur le plan technique, au moins 30 p. 100 du temps d'enseignement doit être consacré à l'anglais pour que l'instruction puisse être désignée comme « intensive ».

L'école spécialisée Jacques-Labrie, à Saint-Eustache dans la banlieue de Montréal, est un exemple intéressant. Les élèves de dix classes de sixième année composent toute la population de l'école. Ils passent la moitié de l'année scolaire dans un cours intensif d'ALS et on les incite à parler anglais en dehors des classes. Les élèves de tous les niveaux d'aptitude scolaire peuvent s'y inscrire. Dans leur évaluation, parue sous le titre *Learning English as a Second Language at Jacques Labrie School 1994-95*, Mme Patsy Lightbown de l'Université Concordia et Mme Nina Spada de l'Université McGill ont constaté que « le très fort rendement du groupe dans son ensemble [...] laisse supposer que "l'anglais ambiant", dont bénéficiaient les élèves de cette école spéciale, est un facteur important qui contribue à l'amélioration de leur aptitude à comprendre l'anglais parlé et écrit ». [Notre traduction]

Déjà en 1989, une évaluation faite par Mme Lightbown saluait l'enseignement intensif de l'anglais comme une percée décisive. Le fait qu'il se soit répandu dans tout le système d'éducation du Québec est une preuve de sa popularité et de son succès. Même si certains ont soulevé des inquiétudes sur quelques-uns de ses aspects, les recherches en confirment de plus en plus la valeur.

de donner aux enfants une base solide dans leur langue maternelle avant de les initier à une deuxième langue. En outre, il n'existe pas d'« immersion en anglais ».

Cette année, une association d'enseignants, la Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec (SPEAQ), a répété, lors de son assemblée générale annuelle tenue en octobre, qu'elle s'inquiète, comme depuis des années, de l'insuffisance du nombre d'heures d'enseignement allouées à certains élèves en ALS au primaire. L'association soutient que les commissions scolaires ne se conforment pas toujours aux lignes directrices provinciales et se propose de travailler plus étroitement avec les comités de parents à cet égard. Au secondaire toutefois, les lignes directrices semblent être observées et, à compter de septembre 1997, les élèves devront avoir complété avec succès le cours d'anglais du secondaire V avant d'être admis au cégep.

Dans un rapport préliminaire, *Les États généraux sur l'éducation — Exposé de la situation*, publié en avril, les commissaires ont résumé les consultations publiques qui ont eu lieu en 1995-1996. En ce qui a trait au programme d'études, les participants ont affirmé vouloir faire de la maîtrise du français la priorité absolue, ce qui n'est pas étonnant. Leur deuxième sujet de préoccupation va pourtant à la maîtrise de l'anglais comme langue seconde. « On considère en effet cette compétence comme primordiale et on estime que la connaissance qu'en ont la majorité des élèves au sortir du secondaire est insuffisante. Même si le choix des moyens ne fait pas l'unanimité, en particulier l'immersion et la formule intensive, la majorité des participants et des participantes considèrent que l'enseignement de l'anglais devrait commencer plus tôt au primaire, qu'il faudrait y consacrer plus de temps (temps qui pourrait en partie être trouvé dans des activités parascolaires) et qu'on devrait s'assurer de la qualification du personnel enseignant », constatent les auteurs du rapport.

Les programmes d'ALS du Québec font preuve d'innovation cette année. Sous la direction du ministère de l'Éducation, les pédagogues s'attachent à appliquer les théories courantes de l'éducation aux programmes établis. L'adaptation des programmes en fonction du concept d'intelligence multiple, la reconnaissance du besoin des élèves de conceptualiser leur apprentissage et l'enseignement stratégique sont en cours.

La participation de la collectivité est un autre thème essentiel qui a marqué l'année 1996. Les parents se mettent de plus en plus en rapport avec le ministère de l'Éducation et avec les chercheurs et les éducateurs qui planifient l'enseignement de l'anglais (voir ci-dessous). La participation des parents « pour de plus amples précisions». Le ministère québécois de l'Éducation joue un rôle prépondérant dans trois « consortiums » nouvellement constitués, qui aident les

commissaires se disent d'avis que l'enseignement de l'anglais comme langue seconde devrait constituer un élément important du programme d'études élémentaires et secondaires.

Le Nouveau-Brunswick est une autre province qui s'est engagée dans une réforme de l'éducation. Les conseils scolaires ont été éliminés et remplacés par deux conseils de l'éducation, l'un français, l'autre anglais. La constitution de comités de parents dans chaque école et d'un conseil consultatif des parents dans chaque district vise à fournir l'appui local et la coordination (voir cependant la page 75). Publié en 1994 et en cours de mise en application, la *Politique 309* du Nouveau-Brunswick établit des lignes directrices pour la prestation de programmes-cadres de français et de programmes d'immersion en français.

Des modifications ont aussi eu lieu récemment en Nouvelle-Écosse. À compter de septembre 1997, un cours obligatoire de langue seconde sera graduellement mis en place de la septième à la neuvième année. Il s'agira le plus souvent d'un cours de français, bien que cela puisse être un cours de gaélique ou de Mi'kmaq. Un projet de politique sur les programmes de français, langue seconde, est en voie d'élaboration.

Terre-Neuve a restructuring l'ensemble de son programme d'études, notamment ses programmes de langue seconde, à la suite d'un rapport de la Commission royale sur l'éducation intitulé *Nos enfants, notre avenir*. Il en est résulté, entre autres, une proposition visant à accroître les exigences des programmes de français, langue seconde (FLS), et à intensifier l'enseignement du français dans le programme d'études.

FAITS RÉCENTS EN CE QUI A TRAIT À L'ANGLAIS, LANGUE SECONDE

Il existe plusieurs modèles de mise en œuvre de programmes dans les systèmes scolaires francophones du Canada, où l'on enseigne l'anglais, langue seconde, à tous les élèves. Comme pour le FLS, les élèves reçoivent encore majoritairement un enseignement dans un cadre traditionnel de cours obligatoires, mais le Nouveau-Brunswick a recours à un programme intéressant d'apprentissage multimédia personnalisé qui porte fruit, et le Québec offre un enseignement enrichi et intensif qui est éminemment efficace.

Le Québec

Au Québec, il s'est toujours fait sentir le besoin de maintenir l'équilibre entre l'enseignement du français, langue maternelle, et l'exposition à l'anglais, langue seconde (ALS). Les cours d'ALS ne commencent pas avant la quatrième année dans les écoles du Québec, dans le dessein

les années de pointe continuent leurs études. En 1996-1997, on estime que 2,8 millions d'élèves canadiens sont inscrits à des programmes de langue seconde (français ou anglais).

FAITS RÉCENTS EN MATIÈRE DE POLITIQUE

La valeur de l'étude de la seconde langue officielle (et de l'apprentissage d'une deuxième langue en général) est confirmée dans les politiques et documents provinciaux en matière d'éducation, d'un océan à l'autre. Un relevé d'exemples montre comment ces documents et politiques varient selon les besoins locaux. La Colombie-Britannique est en voie de mettre en œuvre une nouvelle politique d'éducation linguistique (adoptée en 1994) qui rendra obligatoire, à compter de septembre 1997, l'étude d'une deuxième langue pour « tous les élèves, sauf ceux ayant des besoins spéciaux » de la cinquième à la huitième année. Àuparavant, une deuxième langue était exigée seulement en huitième année. Dans la plupart des cas, la langue étudiée sera le français, mais ce pourrait être le panjabi, le mandarin, le japonais, l'allemand ou l'espagnol. « Notre gouvernement va faire en sorte que les jeunes Britannno-Colombiens soient prêts à participer à l'économie du XXI^e siècle, » a fait observer le premier ministre Glen Clark, quand a été instauré le nouveau programme linguistique.

Le Yukon a tendance à suivre la Colombie-Britannique sur ces questions. Ses programmes d'apprentissage des langues sont régis par des politiques remontant à 1984 (enseignement immersif en français), 1986 (politique précisant que l'enseignement du français, langue seconde, sera offert sur demande à partir de la première année) et 1988 (périodes allouées au français et aux langues autochtones). Au Manitoba, le document d'orientation, *Les bases d'excellence*, établi en 1995, indique combien de temps il faut consacrer aux programmes-cadres, et une politique pour les programmes d'immersion vient d'être publiée.

Pour sa part, la Commission royale sur l'éducation, en Ontario, a souligné l'importance de l'apprentissage des langues dans le programme d'études et a soutenu les programmes intensifs de français et les programmes d'immersion en français. Dans le cadre d'une importante réforme, le ministre de l'Éducation et de la Formation de l'Ontario a récemment publié un document de discussion, *Excellence in Education: High School Reform*, qui servira de base à des consultations dans l'ensemble de la province. Les options du programme d'études décrites dans le document pour la neuvième année incluent l'étude obligatoire du français comme langue seconde.

Le ministère de l'Éducation du Québec a récemment entrepris une revue d'envergure, connue sous le nom d'états généraux. Dans leur rapport final, publié en octobre, les

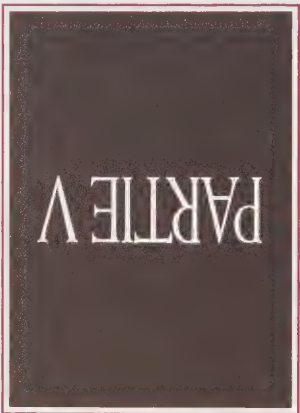
L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE : PARTIE INTÉGRANTE DE LA RÉALITÉ CANADIENNE

Partout, dans les dix provinces et les deux territoires, par delà les chaînes de montagne et les prairies, le long des grands lacs d'eau douce, des fleuves et des rivières et en bordure des côtes des trois océans, la géographie du Canada est on ne peut plus diversifiée. Pourtant, quand il s'agit de l'éducation des jeunes Canadiens, il existe certains points caractéristiques aussi familiers dans toutes les parties du pays que le drapeau lui-même.

Après un quart de siècle d'expansion, de croissance rapide, d'innovation et de controverses épisodiques, les programmes de seconde langue officielle du Canada ont pris racine au point de faire partie intégrante du paysage, ce qui ne veut pas dire qu'ils sont stagnants ou improductifs — loin de là. Ils continuent de s'adapter et d'évoluer. Bien qu'il y ait toujours matière à amélioration, les Canadiens peuvent vraiment dire, au seuil du XXI^e siècle, que les programmes de français et d'anglais, langue seconde, au primaire et au secondaire sont largement répandus et ne sont pas prêts de disparaître.

Depuis la fin des années 1960, l'enseignement des langues a fait d'énormes progrès. Au cours de ces années, les chercheurs, les éducateurs, les administrateurs, les parents et les élèves canadiens ont découvert ou créé de nouveaux modèles d'enseignement des langues, comme l'immersion en français — formule selon laquelle la plupart des cours sont donnés entièrement en français — et, au Québec, l'enseignement intensif de l'anglais qui permet aux élèves de passer plusieurs mois dans un bain de langue seconde. L'immersion en français a célébré son 25^e anniversaire dans plusieurs provinces et les cours de base de français et d'anglais ont subi des transformations de taille. Des méthodes d'enseignement fondées sur la communication et l'expérience ont été adoptées dans les salles de classe dans toutes les provinces et des programmes-cadres enrichis, comme l'option English Second Language — Languange Arts (anglais langue seconde — Arts du langage) offerts au Québec, connaissent un franc succès.

Pour les élèves et la société tout entière, les avantages de l'apprentissage d'une langue seconde sont nombreux. Selon *The Benefits of Learning Languages*, bibliographie analytique établie en 1996 par l'Ontario Modern Language Teachers' Association (OMLTA), « une multitude de recherches lient l'étude de langues supplémentaires à une aptitude cognitive



Les inscriptions

Entre-temps, l'enseignement de langues comme l'allemand, l'ukrainien, l'italien et, de plus en plus, le mandarin, l'hindi et le panjabi, se répand davantage dans les écoles primaires et secondaires de tout le pays, au point de devenir pratique courante. En Colombie-Britannique seulement, plus de 3 300 enfants sont inscrits dans des classes de mandarin, une augmentation de plus de 1 000 en une seule année. Sur la côte est, la Nouvelle-Écosse a introduit le Mikmaq et le gaélique au secondaire. Au Yukon, plus de 1 100 élèves étudient l'une des huit langues autochtones enseignées dans le cadre des programmes scolaires réguliers.

L'étude de l'OMLTA affirme aussi qu'« étant donné que se modifie la composition de la population canadienne, notamment dans les grandes villes, il est essentiel que le programme d'études scolaires contribue à inculquer aux enfants, aux adolescents et aux adultes une compréhension des différentes langues et des différentes cultures. Bien qu'il soit difficile de prouver de façon concluante que l'étude d'autres langues favorise effectivement la tolérance et l'ouverture d'esprit, des recherches indiquent que ceux qui apprennent d'autres langues sont en général plus sympathiques aux aspirations des peuples dont ils parlent la langue et plus compréhensifs à leur égard. » [Notre traduction]

ou intellectuelle améliorée chez les enfants et les adolescents. » [Notre traduction] La même étude souligne que la société a besoin de diplômés de niveaux secondaire et postsecondaire possédant la connaissance d'une langue seconde. Pour entretenir des rapports sur le marché international, les Canadiens doivent être concurrentiels sur le plan des compétences linguistiques de même que dans d'autres formes de communication.

Ces compétences nous aident, cela va de soi, à communiquer à l'intérieur de nos propres frontières tout comme avec le reste du monde. Grâce à leur connaissance du français et de l'anglais, les Canadiens se donnent les moyens de travailler ensemble, de contempler le panorama complet de la vie canadienne et de façonner et partager une vision de ce qu'ils veulent faire de ce pays.

Tableau IV.1
Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité

Nombre d'élèves inscrits aux programmes conçus pour permettre aux enfants de la minorité de langue officielle (l'anglais au Québec et le français ailleurs) d'étudier dans leur langue maternelle; classes où ces programmes sont assurés; nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces et territoires, 1970-1971, 1995-1996 et 1996-1997.



Provinces et territoires	Élèves inscrits	Classes	Nombre d'écoles	Saskatchewan			Alberta			Colombie-Britannique			Yukon			Territoires du Nord-Ouest			TOTAL	1970-1971	1995-1996	1996-1997
				1970-1971	1995-1996	1996-1997	1970-1971	1995-1996	1996-1997	1970-1971	1995-1996	1996-1997	1970-1971	1995-1996	1996-1997	1970-1971	1995-1996	1996-1997				
Terre-Neuve	185	295	290	M à 10	M à 11	M à 11	1	5	5													
Ile-du-Prince-Édouard	796	665	665	1 à 12	1 à 12	1 à 12	7	2	2													
Nouvelle-Écosse	7388	3824	3842	P à 12	P à 12	P à 12	32	18	18													
Nouveau-Brunswick	60 679	44 346	43 259	M à 12	M à 12	M à 12	196	126	123													
Québec	248 855	99 402	100 044	M à 11	M à 11	M à 11	519	332	334													
Ontario	115 869	97 879	100 166	M à 13	M à 13	M à 13	381	408	418													
Manitoba	10 405	5 326	5 373	M à 12	M à 12	M à 12	49	29	29													
1970-1971																						
1995-1996																						
1996-1997																						

M Maternelle

P Primaire

e Estimation.

* Le total ne comprend pas l'Alberta puisque les données ne sont pas disponibles.

Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et secondaire.

Veillez noter que les chiffres de 1995-1996 et 1996-1997 pour le Québec,

l'Ontario et les Territoires du Nord-Ouest sont estimatifs. Les chiffres de 1995-

1996 pour les autres provinces et le Yukon sont fondés sur des données

préliminaires et ceux de 1996-1997 sont des estimations.

établissements militaires d'Alert et d'Eureka. Cette annonce n'est pas parue dans la presse francophone. Selon le Ministère, l'oubli tenait à ce que le bureau responsable de l'annonce avait utilisé le moyen qu'il croyait le plus efficace pour joindre la communauté autochtone des Territoires du Nord-Ouest.

Depuis, notre bureau a reçu deux autres plaintes traitant d'annonces publiées en anglais seulement par le même ministère, bien que celui-ci se soit engagé à respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Dans l'ensemble, la population des Territoires du Nord-Ouest semble satisfaite des services fournis par le gouvernement fédéral en français et en anglais. Le fait qu'il existe huit langues officielles dans les Territoires contribue peut-être à sensibiliser davantage le milieu à l'importance de toute la question du service au public.

À l'instar de Mme Betty Harnum à laquelle elle a succédé, Mme Tutcho a établi des liens avec le Commissaire aux langues officielles du Canada et ses cadres supérieurs, notamment lors d'une réunion cordiale qui s'est tenue à Ottawa, le 19 septembre.

De plus, à la demande de la communauté, un membre de la Direction des services juridiques du Commissariat a assisté à des séances de discussion à Yellowknife, à titre de personne-ressource. Il est prévu que ce genre de collaboration se poursuivra.

Les services fédéraux

Le 17 juin, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont fait publier un appel d'offres dans le *News North* de Yellowknife pour l'entretien mécanique et électrique aux

est pratique courante et, trop souvent, les institutions fédérales donnent l'impression qu'on ne peut s'attendre qu'à un service inégal et de qualité inférieure dans cette région éloignée à faible densité de population.

Par exemple, le Centre d'hygiène de Whitehorse offre des services en français dans la matinée seulement, alors que des services en anglais sont disponibles durant la totalité des heures d'ouverture. Donc, la moitié du temps, il n'est possible d'avoir accès à des services en français qu'en communiquant par téléphone avec un autre centre de santé de la région. Cependant, nous constatons qu'une série complète de brochures en français est maintenant mise à la disposition des patients. Avant notre intervention, il n'y avait que des brochures anglaises de Santé Canada dans la salle d'attente du Centre.

Les services postaux en français sont offerts par un comptoir franchisé qui ne dispose que d'une seule personne par équipe en mesure d'offrir des services en français. Si cette personne est absente, les clients qui veulent être servis en français doivent revenir et espérer qu'elle soit à son poste.

Au Yukon, bon nombre de ministères ont beaucoup à faire pour que les employés comprennent que les services en français constituent un droit à respecter, non pas un caprice du client. Il conviendrait aussi que le Conseil du Trésor élabore des lignes directrices sur le recours aux mesures administratives à l'intention des ministères qui sont dans l'impossibilité d'offrir des services de qualité comparable dans les deux langues officielles.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

La nouvelle *Loi sur l'éducation*, qui est entrée en vigueur dans les Territoires du Nord-Ouest en juillet 1996, a suscité un certain nombre d'inquiétudes chez les parents francophones. Si elle prétend respecter les droits conférés aux parents en vertu de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, elle ne crée pas, aux yeux de la communauté francophone, une structure propice à l'exercice de ces droits. La répartition des responsabilités entre les comités de parents et les conseils scolaires pose problème et puisque dans le cadre du système actuel, les francophones doivent constamment revendiquer le respect de leurs droits, cette situation risque fort d'être une source de conflit. Les parents francophones préféreraient avoir une commission scolaire pour l'ensemble des Territoires, ce qui éviterait les problèmes de répartition des responsabilités et leur permettrait de consacrer leur énergie à la gestion de leurs écoles. Il y a deux conseils scolaires dans les Territoires du Nord-Ouest, un à Yellowknife et un à Iqaluit.

Pour que soit créée une commission scolaire, selon le Règlement sur l'instruction en français première (numéro 9) de la *Loi sur l'éducation* des Territoires du Nord-Ouest, il doit y

avoir au moins deux conseils scolaires et le ministre doit approuver une demande officielle, qui doit être bien étayée. On peut aussi faire une demande pour une commission scolaire si plus de 500 élèves sont inscrits au programme de français langue première dans la région qui relèverait de sa compétence. Bien que deux conseils scolaires, regroupant quelque 90 élèves, existent depuis le 29 février 1996, la création d'une commission scolaire réunissant les communautés de Yellowknife et d'Iqaluit n'est pas assurée. Outre la question du nombre d'élèves, Iqaluit est dans un secteur des Territoires qui fera partie du nouveau territoire autonome du Nunavut en 1999.

La gestion scolaire et les nouveaux règlements adoptés par le gouvernement des Territoires, à la fin d'août, étaient à l'ordre du jour d'un sommet territorial sur l'instruction en français qui s'est tenu à Yellowknife, en novembre. Les parents ont étudié diverses options, juridiques et autres, en vue de l'obtention d'une commission scolaire. À l'issue du sommet, les participants ont décidé que les deux conseils scolaires demanderaient au ministre de l'Éducation de créer une commission scolaire et que, si la demande était rejetée, les parents intenteraient une nouvelle poursuite devant la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest avant la fin de juin 1997.

Les négociations se poursuivent en ce qui concerne la construction possible d'un centre scolaire communautaire à Yellowknife qui abriterait notamment l'école Allain-Saint-Cyr et la garderie Plein-Soleil. Le ministère du Patrimoine canadien a offert une contribution de 3 millions de dollars pour ce projet — soit la moitié des coûts — à la condition que le gouvernement des Territoires fournisse le reste des fonds.

Lors de l'assemblée générale de la Fédération Franco-TéNOise (FFT), qui s'est tenue les 5 et 6 octobre, les membres ont établi les priorités pour l'année de planification 1997-1998, la première étant les services communautaires. Les autres objectifs prioritaires portent sur la *Loi sur l'éducation*, l'établissement de la division des Territoires, le journal *L'Aiglon*, la division des Territoires admissibles à l'instruction en français en vertu de l'article 23 de la *Charte*, le financement privé et un réseau inter-communautaire visant à promouvoir le dialogue.

Madame Judi Tutcho, nouvelle commissaire aux langues officielles des Territoires du Nord-Ouest, a prononcé l'allocution principale lors de l'assemblée générale annuelle de la FFT. Parlant de la nécessité pour les Autochtones, les francophones et les anglophones de travailler de concert, elle a déclaré : « Si la protection des langues se fait en harmonie et dans un esprit d'échange entre organismes, les résultats seront meilleurs. La langue est une question de première importance. » Les Territoires du Nord-Ouest ont huit langues officielles : le français, l'anglais, le tchippewayan, le cri, le dogrib, le kutchin, l'inuktitut et le slave.

Yukon un poste d'accès à l'Internet. Cette année encore, l'AFY a obtenu un contrat du ministère du Patrimoine canadien pour la coordination de la célébration de la Fête du Canada à Whitehorse.

Le premier conseil scolaire de langue française du Yukon est entrée en activité au moment où ses cinq membres, élus en novembre, ont été assermentés, soit le 4 décembre 1995. Ils se sont fixés une série de défis : lutter contre l'assimilation, « re franciser » les élèves, informer les parents admissibles de leur droit à l'enseignement en français pour leurs enfants et travailler avec les adolescents.

La création du conseil scolaire a accéléré la réorganisation du Bureau des parents, à laquelle a succédé, en avril, une structure provisoire nommée Association des parents et des partenaires franco-yukonnais. Le mandat de ce nouvel organisme sera centré sur les activités destinées à favoriser la réalisation de la mission de l'école. Le conseil d'administration de l'association comptera cinq votants (trois représentants des parents, un enseignant et un élève de l'école Emily-Tremblay) et des représentants sans droit de vote des organisations partenaires (l'Association franco-yukonnaise, la garde-rie du Petit Cheval blanc et le conseil scolaire de langue française du Yukon).

Le 12 septembre, le sénateur Paul Lucier inaugurait la nouvelle école de langue française Emily-Tremblay, nommée en l'honneur de la première femme blanche qui a franchi la passe Chilkoot pendant la ruée vers l'or. Quelque 110 élèves de la maternelle à la douzième année fréquenteront cette école, située dans le district de Logan, à Whitehorse, elle remplace un bâtiment délabré et insalubre dont les installations étaient limitées. En plus des salles de classe, la nouvelle école possède un gymnase, une bibliothèque, une salle d'ordinateurs et une salle d'arts plastiques et de musique dont l'ensemble de la communauté francophone de Whitehorse pourra bénéficier. Les fonds fédéraux pour l'exécution de ce projet étaient prévus dans l'entente auxiliaire pour la construction de l'école Emily-Tremblay, signée en novembre 1995 par le gouvernement fédéral et le Yukon. Le coût total des travaux se chiffre à 6 754 000 \$, dont 3 millions sont venus du ministère du Patrimoine canadien et 3 754 000 \$, du gouvernement du Yukon. Le ministère du Patrimoine canadien a également versé une contribution de 250 000 \$ pour l'aménagement d'un centre préscolaire. Au mois de juin, une fête a eu lieu à l'école Emily-Tremblay pour souligner la promotion du premier diplôme de l'école.

Les services fédéraux

Au Yukon, la qualité des services bilingues continue à être une source de préoccupations. Le recours à des mesures administratives pour offrir un service des plus élémentaires

On trouve peu de services en français au Centre de ressources pour les familles des militaires à la base des Forces canadiennes d'Esquimalt. Il n'est pas facile d'avoir accès aux services d'un travailleur social, d'un psychologue, d'un conseiller matrimonial ou financier et il faut souvent attendre longtemps avant d'obtenir un rendez-vous. La base achemine parfois les demandes de cette nature à un groupe local connu sous le nom de « French Connection ». Il s'agit de bénévoles qui ne disposent pas toujours du temps ou des ressources spécialisées pour obtenir les services d'un professionnel francophone qui soit vraiment en mesure d'aider la famille du militaire.

À la suite de plusieurs plaintes, les responsables de la base ont récemment ajouté à leurs services de langue anglaise des services en français, afin d'informer les membres des familles des déplacements de navires et des numéros de téléphone permettant de contacter les navires à l'étranger. Des cours d'anglais à l'intention des familles francophones durant les heures de travail ont aussi été grandement appréciés.

Il nous tarde de prendre connaissance d'une politique nouvelle, actuellement en voie d'élaboration au ministère de la Défense, visant les services destinés aux familles des militaires, et de collaborer avec le Ministère pour faire en sorte que l'expérience des familles de militaires vivant en situation de minorité linguistique soit le plus agréable et le plus profitable possible, et que ces familles puissent conserver leur langue et leur culture premières, quel que soit le lieu où elles sont affectées pour servir le pays.

(Au moment de mettre sous presse, nous avons appris que la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique était sur le point d'entreprendre une nouvelle vérification des bureaux fédéraux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles.)

LE YUKON

Au mois de mai, l'Association franco-yukonnaise (AFY) signait une entente Canada-communauté avec le gouvernement fédéral. Cet accord pluriannuel, qui prévoit le versement d'une contribution fédérale de 1 164 032 \$ sur quatre ans, permettra à la communauté francophone du Yukon de déterminer ses priorités immédiates et ses objectifs à long terme. L'AFY a accepté de chercher d'autres partenaires en vue de parvenir à une plus grande autonomie financière.

À cette fin, l'AFY a mis sur pied une entreprise appelée Savoir Faire, qui fournira à la collectivité divers services comme la traduction et l'organisation d'activités. Elle a aussi mis en vente une deuxième version de son jeu de société, *Klonlike*. L'Association offre également aux francophones du

Dans bien des cas, les bureaux postaux franchisés sont des entreprises familiales qui sont incapables d'offrir des services dans les deux langues sans avoir à embaucher un employé bilingue. Ces entreprises, axées à juste titre sur le profit, oublient parfois de reconnaître leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Malgré six plaintes à l'encontre du comptoir franchisé de la rue Main à Vancouver au cours des deux dernières années, le service en français ne s'y est pas amélioré. Aux dernières nouvelles, la Société canadienne des postes avait fermé ce bureau et, nous l'espérons, s'apprêtait à consulter la communauté sur diverses options pour résoudre ce problème.

Les formulaires de passeport, auparavant disponibles dans les bureaux de poste, sont maintenant fournis par les agences de voyage. À la suite d'une plainte qui faisait état de l'absence de formulaires en français dans trois agences de voyage de Vancouver, le Ministère a avisé le Commissaire que la distribution des formulaires relevait d'une société privée de Mississauga (Ontario), qui devait s'assurer de la disponibilité de formulaires dans les deux langues officielles dans les agences de voyage. Quatre mois après la réception de la plainte, une des trois agences n'avait toujours pas de formulaires en français; elle se contente de renvoyer les clients au Bureau des passeports de Vancouver.

L'administration aéroportuaire de Vancouver semble croire que ses obligations par rapport à la *Loi sur les langues officielles* se limitent au public voyageur par opposition au grand public. Elle invoque son interprétation de la *Loi* pour justifier son refus de publier des documents dans les deux langues officielles. Dans une lettre adressée au président de l'adite administration, le Commissaire recommande que toute communication émise par l'administration aéroportuaire à l'intention du public soit faite dans les deux langues officielles. Outre les plaintes concernant la publication de documents, notre bureau a reçu deux plaintes traitant de l'absence de services en français dans les kiosques d'information de l'aéroport de Vancouver.

Les activités de la Fête du Canada à Vancouver étaient combinées avec la célébration du 10^e anniversaire d'Expo '86 dans le cadre d'un festival intitulé « ExpoFête », auquel le ministère du Patrimoine canadien a contribué en versant des crédits à un groupe bénévole pour l'organisation d'un feu d'artifice. Nous avons reçu des plaintes de citoyens déçus que Patrimoine canadien n'ait pas pris de mesures pour assurer une reconnaissance des deux langues officielles dans la célébration de l'anniversaire du Canada à Vancouver. On avait apparemment négligé d'assortir d'une clause touchant les langues officielles l'aide versée par le Ministère pour cette manifestation.

À son assemblée générale annuelle, en juin, la FFCB a rendu publics un rapport d'enquête et un vaste plan de développement de la communauté francophone de la Colombie-Britannique, tous deux fondés sur une série de consultations d'envergure provinciale menées en 1995. Les objectifs et les priorités définis dans ce plan aideront à orienter le développement de la communauté entre 1995 et l'an 2000. Les priorités déterminées lors des consultations étaient les suivantes : création d'institutions, formation et gestion des ressources humaines, établissement de réseaux d'entraide, visibilité, partenariat et association, et, enfin, fierté et sentiment d'appartenance.

En janvier, la FFCB a publié un rapport critiquant le système de justice pénale de la Colombie-Britannique. L'étude intitulée *L'accès à la justice en français en Colombie-Britannique — les obstacles institutionnels et systémiques* concluait que les services en français n'étaient pas facilement accessibles et que des mesures s'imposaient dans trois secteurs : sensibilisation du système de justice pénale aux droits de la minorité linguistique, promotion des droits de la minorité linguistique et présence de personnel francophone au sein du système. En même temps, la FFCB préparait un dépliant sur les services en français et le système judiciaire.

En février, le ministre de l'Éducation a rendu public un nouveau programme de cours de français langue maternelle, y ajoutant un volet « langue et culture », attendu depuis longtemps par les parents francophones.

Le septième Festival d'été de Vancouver, présenté par le Centre culturel francophone de Vancouver, a eu lieu du 14 au 21 juin. Cet événement met en vedette des artistes de tous les coins du pays et du monde entier. Cette année, le Centre culturel francophone s'est associé trois nouveaux partenaires — le Festival Vues d'Afrique de Montréal, le Festival international d'été de Québec et le Festival international de jazz du Maurier de Vancouver — afin d'élargir sa programmation. Toutefois, en raison de compressions budgétaires, la Fête colombienne des enfants s'est tenue en avril pour la huitième et dernière fois.

Les services fédéraux

Les changements organisationnels au sein du gouvernement entraînent des répercussions quant à la disponibilité de certains services dans les deux langues officielles, services autrefois dispensés par le gouvernement fédéral. Parmi ces changements, notons la privatisation des services fédéraux tels que les bureaux de postes, la distribution des formulaires de passeport ainsi que les administrations aéroportuaires. D'après les plaintes reçues au bureau régional qui dessert la Colombie-Britannique, cette privatisation se fait souvent aux dépens de la communauté de langue officielle minoritaire.

jusqu'à la fin de la prochaine session de l'assemblée législative pour légiférer en vue de l'établissement d'une structure de gestion scolaire conforme aux exigences établies.

Dans son jugement (voir page 15 pour plus de renseignements), le juge Vickers a également mentionné que l'engagement des francophones et des anglophones à vivre ensemble, à travailler ensemble et à partager les ressources du pays est au cœur même de l'histoire unique du Canada.

La poursuite judiciaire avait été déposée initialement en mars 1989, sept ans après l'adoption de la *Charte*. Les plaignants reprochaient alors au gouvernement provincial de ne pas avoir respecté les obligations que lui imposait la *Charte*, car il n'avait pas adopté de loi prévoyant l'enseignement en français. En décembre 1992, le gouvernement provincial a annoncé qu'il créerait un conseil scolaire francophone unique pour gérer l'enseignement dans la langue de la minorité en Colombie-Britannique. Cet organisme devait avoir les mêmes pouvoirs que les autres écoles de la province s'est ravivé et a déclaré qu'un système d'écoles de langue française serait créé en vertu de la *Independent School Act*. L'APFCB et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), soutenant que ces mesures étaient insuffisantes, ont relancé leur poursuite en justice en septembre 1994. Avant que la date de l'audience n'ait été fixée, le gouvernement a adopté, en vertu de la loi scolaire, un règlement établissant un système de langue française. Les parents francophones ont repris leur poursuite en justice parce que, selon eux, le règlement créant le Conseil scolaire francophone ne satisfaisait pas aux dispositions de l'article 23 de la *Charte*.

Dans l'intervalle, le CSF (objet de la décision du juge Vickers) s'est attaqué à la tâche de gérer l'enseignement en français dans la région allant de Chilliwack à Victoria. Sa première initiative a été de rencontrer les parents en septembre 1996 pour entendre leurs préoccupations et les rassurer sur l'éducation de leurs enfants. Bien que le Programme cadre soit pris en charge par le Conseil scolaire francophone, l'année scolaire 1996-1997 s'est déroulée comme par les années précédentes. Le Conseil a décidé de profiter de cette année pour se concentrer sur une planification à long terme, en particulier sur l'élaboration d'un plan quinquennal de programmes pédagogiques en français.

En mars, le ministre du Patrimoine canadien concluait avec la communauté francophone de la Colombie-Britannique une entente Canada-communauté qui prévoyait l'affectation de 7,7 millions de dollars pour la période de 1995-1996 à 1998-1999. Selon la présidente de la FFCB, Mme Diane Côté : « Les priorités de développement seront dorénavant établies par la communauté et [...] plus important encore, l'entente assure à la communauté francophone de la province un financement pluriannuel stable. »

Le bilinguisme a brillé par son absence lors de la célébration de la Fête du Canada à Edmonton, cette année. Les annonces insérées dans les journaux pour faire connaître le programme des activités et pour remercier les bénévoles de leur participation ont paru en anglais seulement. Nous avons aussi reçu des plaintes au sujet du caractère unilingue des festivités. Nous avons constaté que, dans ses contrats avec des groupes bénévoles à qui il verse des crédits pour organiser des activités, le ministre du Patrimoine canadien n'avait pas incorporé de clause assurant la présence des deux langues officielles dans la célébration de la fête nationale.

Même absence de bilinguisme lors des Championnats mondiaux de patinage artistique qui se sont tenus à Edmonton en mars. Une petite portion seulement du budget de l'Association canadienne de patinage artistique provient de Patrimoine canadien, mais il semble que le Ministère n'insère pas dans le contrat une clause relative aux langues officielles. En conséquence, il n'y a pas eu de français lors des championnats à Edmonton, pas même pour le chant de l'hymne national. Nous avons reçu des plaintes de personnes de différentes régions du pays qui déplorait qu'on n'ait pas profité de cette occasion pour faire valoir la dualité linguistique canadienne devant le monde entier. Le ministre du Patrimoine, à qui il incombe de promouvoir la vitalité des communautés de langue officielle et de favoriser la pleine reconnaissance de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, devrait réviser ses politiques et ses pratiques en ce qui a trait à la clause linguistique lorsqu'il finance des groupes responsables d'activités ayant un caractère national ou international.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

L'année 1996 a été riche en activités pour la communauté francophone de la province. Le 23 janvier, le juge Raymond Paris, de la Cour suprême de la Colombie-Britannique, a assermenté les premiers conseillers du Conseil scolaire francophone (CSF), formé en juillet 1995 en vertu d'un règlement d'exécution de la loi scolaire. L'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) a accepté de collaborer avec le CSF et sa présidente, Mme Martine Galibois-Barss, a fait partie des cinq conseillers, mais cela n'a pas empêché cet organisme de contester la constitutionnalité du CSF devant la Cour suprême. Le 14 août, la cour a invalidé le règlement qui établissait le Conseil scolaire francophone. Le Commissaire et le ministre fédéral de la Justice ont eu le statut d'intervenant dans le procès.

Dans son jugement, le juge David Vickers de la Cour suprême de la Colombie-Britannique a déclaré que le gouvernement provincial avait dérogé à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il a donné au gouvernement

La Société Radio-Canada continue de voir fondre ses ressources. L'avenir des stations et des productions de radio et de télévision régionales en français est une source d'inquiétude pour la communauté franco-albertaine. L'ACFA a organisé une campagne de cartes postales à l'intention du premier ministre du Canada, demandant le maintien de la production régionale de la SRC en Alberta. L'ACFA a également porté plainte à ce sujet au Commissaire aux langues officielles. (Au moment de mettre sous presse, la SRC a annoncé des améliorations qui ont été bien accueillies par la communauté.)

Les services fédéraux

En ce qui a trait à ses obligations linguistiques, l'administration de l'aéroport international d'Edmonton interprète la *Loi sur les langues officielles* de façon semblable à la direction de l'aéroport de Vancouver. L'administration albertaine a toutefois fait paraître dans les deux langues une annonce au sujet du plébiscite portant sur l'avenir de l'aéroport international. Le Commissariat vient d'établir sa position face aux objections juridiques posées par ces deux administrations. Dans une lettre adressée aux présidents, le **Commissaire recommande que toute communication à l'intention du public en général (pas seulement le public voyageur) qui est émise par les deux administrations se fasse dans les deux langues officielles.**

Nous avons effectué une enquête auprès de Transports Canada sur cinq plaintes concernant l'absence de services en français de la part d'agents responsables de la sécurité aux aéroports d'Edmonton et de Calgary. Notre enquête a révélé que les responsabilités en matière de sécurité sont réparties entre Transports Canada, les transporteurs aériens et une agence de sécurité privée. Le ministère des Transports vérifie si les mesures de sécurité et les règlements sont respectés et effectue des vérifications ponctuelles des mesures de sécurité qui précèdent l'embarquement. Il doit aussi assurer la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Quant à l'agence de sécurité dont les services ont été retenus par Air Canada, le représentant des transporteurs aériens, elle est responsable du recrutement des agents de sécurité, de l'administration des tests linguistiques et de l'établissement des exigences linguistiques des postes.

Transports Canada déploie des efforts pour recruter du personnel bilingue. Toutefois les responsables du Ministère en matière de fouille sécuritaire à l'aéroport d'Edmonton ont laissé entendre que la prestation de services dans les deux langues officielles retarderait la circulation des passagers. Cette situation devrait être corrigée. Nous sommes d'avis que c'est aux membres du public de déterminer la langue officielle dans laquelle ils veulent se faire servir, non aux agents de sécurité.

Du côté de la vie communautaire, la Fête franco-albertaine dans la municipalité de Saint-Paul a connu un grand succès, plus de 2 000 personnes ont participé à diverses activités. La Semaine nationale de la francophonie s'est tenue à Calgary et a porté, comme partout au Canada, sur le thème « Francophonie et identité culturelle ». L'année 1996 a aussi marqué le 25^e anniversaire de la fondation de la Société franco-canadienne de Calgary.

L'hebdomadaire de langue française *Le Franco* a reçu de l'Association de la presse francophone le premier prix pour la qualité du français. Soulignons également la parution d'un mensuel communautaire bilingue, *Le Chinook*. Ce journal est distribué non seulement dans plusieurs écoles, mais aussi dans divers commerces et dans les communautés environnantes de Calgary. *Le Chinook*, qui rappelle l'apport francophone dans l'histoire albertaine, est un important outil d'affirmation pour la communauté franco-albertaine.

L'Internet offre également de nouvelles possibilités pour resserrer les liens communautaires. L'ACFA a présenté une demande à Industrie Canada dont le Programme d'accès communautaire subventionne l'installation de l'Internet dans des communautés isolées. Industrie Canada a ainsi accepté de subventionner l'accès à l'Internet des municipalités de Vegreville et de Provost. En association avec l'ACFA et le Conseil scolaire du Centre-Nord, Patrimoine canadien a également contribué au financement de Francophonie Jeunesse de l'Alberta pour la création d'un réseau informatique communautaire : le FRANCALTA. Ce réseau vise à assurer la présence franco-albertaine sur l'Internet par la création de contenus et de services en français.

Pour ce qui est de la justice en français, les nominations de juges bilingues ont été bien accueillies par la communauté. Maîtres J. Richard Philippe Marceau et Paul R. Belzil ont été nommés à la Cour du banc de la Reine et Me David C. McDonald, à la Cour d'appel de l'Alberta à Edmonton.

En matière de radiodiffusion, l'Alberta a maintenant sa première radio communautaire de langue française : CKRP de Rivière-la-Paix. Cette radio offre chaque semaine 30 heures de diffusion aux 6 000 francophones des environs de Rivière-la-Paix, Falher et Nampa ainsi qu'aux localités du nord-ouest de l'Alberta. Le Réseau de l'information (RDI) est maintenant offert par Vidéotron, ce qui permet à l'ensemble de la région d'Edmonton d'y avoir accès. Toutefois, Bonnyville connaît encore des problèmes de réception de la station CHFA, afin d'améliorer cette situation, l'ACFA a recommandé la construction d'une antenne qui permettrait la diffusion locale du signal. Quant à TVA, des négociations se poursuivent avec quelques télédistributeurs locaux en vue d'assurer l'accès à ce réseau. L'ACFA a aussi produit deux vidéos sur l'histoire des francophones en Alberta qui ont été diffusés au réseau anglais de Radio-Canada, entre autres.

2 300 élèves. Le programme de francisation est toutefois vital dans le contexte albertain, car selon le recensement de 1991, 8 490 enfants âgés de moins de quatre ans ont droit à l'éducation française dans cette province, en vertu des dispositions de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. De ce nombre, 6 635 enfants sont issus d'unions exogames, où le taux de conservation du français n'est que de 8,7 p. 100. La Fédération des parents francophones de l'Alberta a heureusement accès à la trousse pédagogique *Paul et Suzanne, un modèle de francisation*. Cette trousse arrive à point nommé pour les enfants franco-albertains.

Le Conseil scolaire du Centre-Nord à Edmonton a étudié la possibilité de mettre sur pied une école publique française dans la région de Bonnie Doon, école dont l'ouverture est prévue pour l'année 1997. Notons également qu'une nouvelle école élémentaire catholique, l'école La Mission de Saint-Albert, a vu le jour cette année. Le Centre éducatif communautaire de la faculté Saint-Jean de l'Université de l'Alberta, en collaboration avec le Northern Alberta Institute of Technology, offre deux nouveaux programmes de formation professionnelle. Le programme collégial bilingue de gestion de bureau, qui devait être offert cet automne à l'Institut de technologie, a été reporté à septembre 1997. Par contre, le programme en administration des affaires a été offert. En 1996, la faculté Saint-Jean affichait une hausse de 22 p. 100 dans ses inscriptions, par suite d'une campagne de relations publiques fort efficace. Soulignons également que, grâce à l'appui du programme d'immobilisations du Patrimoine canadien, la faculté a effectué d'importants travaux de rénovation et d'agrandissement.

Les travaux de construction de la Cité des Rocheuses, le centre scolaire et communautaire de Calgary, ont débuté en février 1996. L'immeuble comprend l'école Sainte-Marguerite-Bourgeoys ainsi qu'un centre communautaire doté d'une garderie et d'un théâtre. La Cité francophone est également en construction à Edmonton, grâce à une subvention de près de 4 millions de dollars du gouvernement fédéral, le gouvernement de l'Alberta, pour sa part, accorde un appui financier de 200 000 \$.

En février 1996, l'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) a créé un comité permanent de développement économique, qui a pour but la mise sur pied d'une Chambre économique. Pour atteindre cet objectif, l'ACFA a notamment fait appel aux gens d'affaires francophones de la province en les incitant à se regrouper dans cette nouvelle organisation. De plus, la Fondation franco-albertaine détient un capital de 600 000 \$ transféré des fonds prévus dans le cadre de l'entente Canada-communauté. Ces institutions deviennent d'autant plus nécessaires que les contributions financières du Programme d'appui aux langues officielles du Patrimoine canadien seront réduites de 10 p. 100 sur une période de quatre ans, soit de 1995 à 1999.

Saskatchewan. Malgré une amélioration marquée dans l'affichage depuis quelques années et l'emploi habituel des deux langues officielles dans la réception téléphonique, les services en français ne sont disponibles que la moitié du temps dans les bureaux désignés. Trop souvent la clientèle francophone est obligée d'insister pour se faire servir en français et les services spécialisés dans cette langue sont normalement offerts par un tiers qui agit comme interprète. Aussi n'est-il guère possible de parler de service comparable en français et en anglais. Rappelons que la plupart des quelque 275 bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues se trouvent à Regina, à Saskatoon et à Prince-Albert.

Il serait utile de diffuser plus adéquatement la liste à jour des bureaux désignés afin que la communauté de langue officielle minoritaire sache où obtenir des services en français. Les gestionnaires doivent aussi prendre des initiatives pour améliorer la prestation des services en français. Il faudrait notamment revoir le nombre d'employés bilingues et leur affectation. Les institutions doivent également mieux former leurs employés afin qu'ils s'acquittent convenablement de leurs responsabilités.

En ce qui concerne les plaintes, nous en avions reçu 16 visant des institutions fédérales en Saskatchewan en 1995. Cette année, ce chiffre a plus que triplé, passant à 50 plaintes, dont 28 proviennent d'organismes et du grand public et portent sur les compressions budgétaires imposées par le gouvernement fédéral à la Société Radio-Canada.

Il faut signaler cependant que quelques institutions offrent des services de qualité dans les deux langues, notamment Revenu Canada – Bureau de l'impôt de Saskatoon, Service à la clientèle, qui a mérité l'an dernier une mention d'honneur. S'y ajoutent la Société du crédit agricole et certains bureaux de postes ruraux.

Le jour où les institutions fédérales offriront activement et couramment un service comparable en français et en anglais dans les bureaux désignés, les personnes qui souhaitent se faire servir en français n'hésiteront plus à le demander spontanément.

L'année 1996 a été une période de consolidation des acquis en matière d'éducation en français. La communauté franco-albertaine devient cependant de plus en plus vulnérable en raison des compressions gouvernementales.

La loi 8, qui accorde à la minorité francophone le droit de gérer ses établissements d'enseignement, a permis d'augmenter le nombre d'inscriptions dans les 15 écoles francophones de l'Alberta, on y compte aujourd'hui plus de

En Saskatchewan, l'année 1996 s'est déroulée sous le signe de l'adaptation. Les multiples compressions budgétaires qui ont touché la communauté fransaskoïse se sont traduites, entre autres, par une baisse de près de 30 p. 100 dans les fonds attribués aux divers organismes dans le cadre de la deuxième entente Canada-communauté. Cette importante diminution des ressources financières a eu des répercussions dans plusieurs secteurs de la vie communautaire des Fransaskois.

En matière d'éducation, les Fransaskois gèrent leurs écoles depuis deux ans. Le Conseil général des écoles fransaskoïses (CGEF) administre aujourd'hui un réseau de dix écoles. Le CGEF fait aussi valoir l'importance de l'éducation en français par divers projets, ainsi, il investira une somme de 10 000 \$ pour la préparation d'une trousse d'information visant à promouvoir la prématernelle de l'école Père-Mercure. Une entente quinquennale Canada-Saskatchewan, signée en 1994, a aussi permis de rénover plusieurs écoles, dont celles de Saint-Isidore-de-Bellevue et de Providence-de-Vonda.

Par ailleurs, l'Association coopérative du préscolaire fransaskois et l'Association provinciale des parents fransaskois ont été fusionnées. La nouvelle organisation est fondée sur une représentativité égale des parents d'enfants d'âge préscolaire et d'enfants d'âge scolaire et permet d'accroître la force et la cohésion de la communauté. L'Association des parents fransaskois a de plus créé un Comité sur la francisation afin d'élaborer une politique mettant l'accent sur la langue, l'identité et la culture.

Du côté de la vie communautaire, d'importantes institutions ont vu le jour. Le Centre scolaire communautaire de Prince-Albert, un projet de 2,6 millions de dollars, formé du Carrefour fransaskois et de l'école Valois, a commencé ses activités en février 1996. La première phase des travaux de construction du Centre scolaire communautaire de Regina est terminée. La deuxième phase, dont le coût est évalué à 1,6 million de dollars, est amorcée et sera complétée au cours de l'été 1997. Cet agrandissement permettra de regrouper sous un même toit les associations et organismes fransaskois de Regina. La communauté s'inquiète toutefois de ce que les réductions dans les subventions ne laissent le Centre sans fonds suffisants pour payer les frais de fonctionnement et assurer une programmation valable.

Après avoir été vacant pendant quelques mois, le poste de directeur général de l'Association culturelle franco-canadienne (ACFC) a été comblé. Monsieur Louis Emond, qui en assume désormais les fonctions, aura à mener à bien les priorités de l'ACFC, soit les États généraux, le développement économique, l'éducation, les services sociaux ainsi

que les sports et loisirs, et ce dans le contexte de la précarité financière de l'Association. L'ACFC n'a pas manqué de souligner l'importance de l'affichage commercial bilingue comme moyen d'affirmation culturelle des Fransaskois.

En ce qui a trait à la radiodiffusion, le RDI peut être capé par la majorité des abonnés francophones des services de télédistribution, mais TV5 n'est pas facilement accessible. Les compressions budgétaires imposées par le gouvernement fédéral à la Société Radio-Canada provoquent de vives inquiétudes au sein de la communauté fransaskoïse. L'ACFC a d'ailleurs porté plainte au Commissaire à ce sujet.

Au chapitre de la culture, la Troupe du Jour et l'hebdomadaire *L'Eau vive* font partie de l'infrastructure qui soutient le dynamisme de la communauté fransaskoïse. La Troupe du Jour a cependant subi une réduction de près de la moitié de l'appui financier dont elle jouissait en vertu de l'entente Canada-communauté. Par ailleurs, grâce à l'intervention du Commissaire aux langues officielles, entre autres, Patrimoine canadien a reconnu l'important rôle culturel de *L'Eau vive* en lui accordant une aide financière de 75 000 \$ et en finançant une étude de viabilité. Souignons que *L'Eau vive* fête cette année ses vingt-cinq ans et a reçu cinq prix d'excellence de l'Association de la presse francophone.

La Commission culturelle fransaskoïse a, pour sa part, mis sur pied un comité mandaté pour étudier les questions relatives au développement culturel et artistique de la communauté fransaskoïse. Le groupe comprend des représentants de l'Association des artistes de la Saskatchewan, de la Commission culturelle fransaskoïse, des Editions Nouvelles Plumes et de la Société historique de la Saskatchewan.

Du côté du gouvernement provincial, le Bureau de la minorité de langue officielle de la Saskatchewan (BMLO) a investi des sommes importantes dans le programme d'informatisation des écoles, et ce malgré une réduction considérable de son budget. Le BMLO a cependant dû diminuer l'aide qu'il accorde à l'Institut de formation linguistique et au Service fransaskois d'éducation aux adultes. Du côté fédéral, la communauté se sent fragilisée par les réductions de fonds rapides et importantes. Parmi les voies privilégiées pour favoriser la viabilité de la communauté fransaskoïse, nommons l'autofinancement, l'obtention de subventions par la concertation interministérielle, le développement du Fonds fransaskois, qui vise à financer des projets communautaires, et la création de partenariats.

Les services fédéraux

Il n'y a pas eu de progrès sensible depuis l'an dernier en ce qui concerne l'offre active de service dans les deux langues officielles et la prestation réelle de services en français en

Les services fédéraux

Quelque 200 bureaux ou points de service fédéraux situés au Manitoba doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles. Dans la majorité de ces bureaux, le personnel qui répond au téléphone offre activement le service dans les deux langues. Toutefois, l'offre active n'est pas encore pratique courante à l'endroit du public qui se présente en personne. Plusieurs personnes se sentent contraintes d'utiliser l'anglais, c'est-à-dire la langue dans laquelle elles sont accueillies, même si elles préféreraient communiquer en français. En revanche, lorsqu'un usager d'expression française insiste pour se faire servir en français, le bureau trouve habituellement un employé spécialisé qui peut lui répondre dans sa langue. Cependant, les services comme l'interprète, de sorte que les services ne sont pas comparables dans les deux langues. Plusieurs institutions fédérales, telles Air Canada, Transports Canada et le ministère du Patrimoine canadien — secteur des parcs nationaux, n'ont pas la capacité bilingue voulue pour assurer des services équivalents dans les deux langues aux divers points de service.

Étant donné que plusieurs institutions ont subi de nombreux changements organisationnels, il est important de fournir à la communauté de langue officielle minoritaire la liste à jour des points de service désignés afin qu'elle sache quels bureaux ont l'obligation d'offrir le service dans les deux langues. Pour améliorer la prestation des services en français, les institutions fédérales devraient revoir le nombre d'employés bilingues ainsi que leur affectation. Les gestionnaires des institutions fédérales devraient également indiquer clairement à leurs employés comment ils doivent s'acquitter de leurs responsabilités et obligations.

En 1995, 37 plaintes avaient été déposées concernant la langue de service, en 1996, elles se chiffrent à 61. La majorité d'entre elles font état de communications téléphoniques et interpersonnelles auprès du ministère du Développement des ressources humaines, d'Air Canada, de la Société canadienne des postes et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Par ailleurs, plusieurs institutions offrent à l'heure actuelle des services de qualité dans les deux langues, notamment Revenu Canada — Bureau de l'impôt de Winnipeg, Service à la clientèle, qui a mérité l'an dernier une mention d'honneur, le Service météorologique d'Environnement Canada, le ministère du Patrimoine canadien, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et certains bureaux de la Société canadienne des postes.

Il faudra que toutes les institutions fédérales offrent activement un service comparable en français et en anglais pour que la population de langue officielle minoritaire demande plus spontanément à être servie en français.

droits. De concert avec ses partenaires, elle planifie et facilite le développement global de la collectivité francophone et en fait la promotion. La SFM a d'ailleurs modifié sa structure pour accroître la représentativité des régions au sein de son conseil d'administration, ce qui lui permet de mieux desservir l'ensemble de la communauté. La SFM oriente son action selon cinq priorités : l'économie, la formation, la normalisation de la vie française, le réseautage et la promotion de l'expression culturelle et artistique.

En janvier 1996, en collaboration avec le Collège universitaire de Saint-Boniface et la Chambre de commerce francophone de Saint-Boniface, la SFM a lancé l'opération Parlons-nous, qui veut inciter la communauté franco-manitobaine à jouer un rôle constructif dans les débats touchant l'unité canadienne. Ces débats ont servi de cadre au colloque « Canada : Horizons 2000 », tenu du 7 au 9 novembre, sous le thème « Un pays à la recherche de soi : Regard prospectif sur le Canada du 21^e siècle ».

La SFM appuie également la campagne pour l'affichage bilingue lancée par la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada et l'Association canadienne-française de l'Ontario. La SFM négocie également avec la compagnie Manitoba Telephone System pour qu'elle respecte ses obligations linguistiques dans son système de facturation.

Sur le plan des publications, soulignons que l'*Annuaire des services en français au Manitoba* — 1996 connaît une ampleur nouvelle et permet de diffuser gratuitement une foule de renseignements sur la communauté franco-manitobaine. L'Association de la presse francophone a décerné au journal *La Liberté* un premier prix dans six catégories journalistiques et une mention spéciale. Cet hebdomadaire a aussi mérité le Prix d'excellence générale dans la catégorie Roland-Pinsonneault (tirage supérieur à 3 800 exemplaires), et ce pour la onzième fois en douze ans.

Deux importantes conférences fédérale-provinciales touchant la francophonie ont eu lieu à Winnipeg cette année. La Conférence fédérale-provinciale des ministres des affaires francophones, qui a permis de mettre en commun un ensemble de services, marque un jalon dans la constitution d'une francophonie canadienne d'avantage coordonnée. Par ailleurs, en septembre, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables de l'inforoute se sont rencontrés pour discuter du développement de cette technologie. Ils ont examiné cinq propositions visant à accélérer le déploiement de l'inforoute et à assurer une masse critique de produits et de services en français comme en anglais.

Dans le domaine juridique, le Rapport sur la réforme de la Cour provinciale de l'Association des juristes d'expression française du Manitoba (AJEFM) critique la fermeture de la Cour provinciale à Saint-Boniface qui desservait la communauté francophone. Les recommandations du rapport touchent notamment l'offre active de services, un programme de sensibilisation ainsi qu'une entente de collaboration entre la Cour provinciale et la Cour de la Reine pour améliorer l'accès en français à la Cour provinciale du Manitoba. Par ailleurs, l'AJEFM siège au Groupe de travail sur l'amélioration des services de langue française au sein du système judiciaire du Manitoba, mis sur pied par le ministère de la Justice de cette province avec le mandat de mettre en œuvre des recommandations touchant une réforme de la Cour provinciale.

Souignons que le Commissaire a publié un rapport intitulé *L'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux au Canada*, qui appuie les principales orientations de l'Association. Signalons également que la Politique sur la traduction et l'interprétation auprès de la Cour du banc de la Reine du Manitoba a été modifiée pour inclure les interrogatoires préalables, comme le demandaient les juristes francophones.

En ce qui a trait aux services de radiodiffusion et de télévision en français, des négociations sont en cours avec Valley Cable Vision et Interlake Cable pour assurer la diffusion du RDI, déjà accessible à Winnipeg, dans les autres régions. De plus, la radio communautaire du Manitoba, CKXL à Saint-Boniface, connaît une situation financière précaire. Une subvention de 80 000 \$ prévue dans le cadre de l'entente Canada-communauté permet cependant d'envisager l'avenir sous un jour meilleur. Comme toutes les autres communautés de langue officielle en situation minoritaire, les Franco-Manitobains s'inquiètent de l'incidence des compressions imposées par le gouvernement fédéral à la Société Radio-Canada.

La ville de Winnipeg continue d'offrir de plus en plus de services en français. Souignons la parution de la première édition du *Guide d'accès aux services municipaux en français* — 1996, conformément à la Loi sur la ville de Winnipeg. La Partie III de cette loi vise à faire en sorte que la fusion des villes de Winnipeg et de Saint-Boniface n'entraîne pas la perte de services pour la population francophone, concentrée principalement à Saint-Boniface. Le Rapport annuel 1996 de la ville de Winnipeg sur les services municipaux et les langues officielles fait état de certaines lacunes qui perdurent dans les domaines des communications et des services municipaux.

La Société franco-manitobaine (SFM), porte-parole de la communauté, veut promouvoir l'épanouissement des Franco-Manitobains et assurer le plein respect de leurs

Du côté fédéral, le ministère du Développement des ressources humaines a donné au Centre d'emploi de Saint-Boniface un mandat pour appuyer la communauté francophone. Une aide financière a permis au Centre d'appuyer une cinquantaine de projets, dont ceux de la paroisse de la Cathédrale de Saint-Boniface, du Conseil de la coopération, de la Société historique de Saint-Boniface et du Festival du Voyageur. De plus, les municipalités de Saint-Claude et de Saint-Malo ont obtenu du Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada une aide financière pour se brancher sur l'Internet.

Au chapitre de l'éducation, 1996 a été une année charnière pour la Division scolaire franco-manitobaine (DSFM). Sa situation financière demeure préoccupante, car malgré la réduction de 1,3 million de dollars dans ses dépenses l'an dernier, elle connaît un déficit important cette année. Au cours de l'exercice, la DSFM a fonctionné avec un budget de 28 millions de dollars, grâce notamment à l'apport de fonds provenant de l'entente Canada-communauté. Rappelons que la mission de la DSFM est d'assurer une formation de qualité aux étudiants franco-manitobains dans un contexte qui favorise les intérêts et les valeurs du milieu. Au cours de ses deux premières années de fonctionnement, la DSFM a beaucoup accompli : 21 écoles offrent un programme homogène en français et 4 500 des 10 000 ayants droit du Manitoba y sont inscrits.

Les parents de Laurier qui souhaitent un enseignement en français pour leurs enfants n'ont malheureusement pas eu accès à l'école de leur village, car la majorité des parents ont voté en faveur de demeurer dans la division scolaire de Turtle River plutôt que de se joindre à la DSFM. Cette situation a donné lieu à de difficiles négociations, qui ont finalement permis à la DSFM et à la division scolaire de Turtle River d'en arriver à un compromis : les étudiants de la DSFM seront logés dans trois classes portatives annexées à l'école de Laurier.

Étant donné la diminution de 12 p. 100 des subventions du Programme des langues officielles dans l'enseignement, le gouvernement manitobain a envisagé de réduire de 6 p. 100 le budget du secteur universitaire du Collège de Saint-Boniface et de moitié celui de l'école technique et professionnelle, qui en ce cas aurait dû fermer ses portes. Heureusement, le ministère du Patrimoine canadien et le ministère de l'Éducation du Manitoba se sont entendus pour finalement renverser ces décisions.

La deuxième année de la mise en œuvre de l'entente quinquennale Canada-communauté vise à permettre à la communauté de mieux planifier son développement en fonction d'un financement pluriannuel et à faire avancer les dossiers qu'elle juge prioritaires. L'Association des municipalités bilingues a reçu 85 000 \$ et le Centre du Patrimoine s'est vu accorder 90 000 \$. On espère que le Centre du Patrimoine puisse être inauguré lors de la Fête du Canada en 1997.

Les agents du bureau de l'Ontario entretiennent toujours des relations cordiales et constructives avec l'Association canadienne-française de l'Ontario. Ils ont aussi établi des rapports avec les dirigeants et les membres d'autres associations et organismes franco-ontariens au cours de l'année. Enfin, ils ont participé à des réunions d'associations communautaires dans le nord de l'Ontario ainsi qu'à Ottawa et à Toronto.

LE MANITOBA

L'année 1996 marque le 50^e anniversaire de la fondation du Conseil de la coopération du Manitoba (CCM). En effet, l'abbé Adélard Couture fonde le CCM à La Broquerie le 10 juin 1946. Le mouvement coopératif a constitué un succès retentissant au Manitoba où les caisses populaires, par exemple, représentent un actif de plus de 385 millions de dollars.

En 1996, on a également célébré le 125^e anniversaire de la fondation de l'Hôpital général de Saint-Boniface. Secur Sainte-Thérèse, de la congrégation des Sœurs de la Charité de Montréal (Sœurs Grises), fonde cet hôpital en 1871. Cette institution fait partie de la vingtaine d'établissements de santé où sont offerts des services en français, tous seront heureusement préservés, malgré les compressions budgétaires subies cette année.

En matière économique, la Chambre de développement économique a, pour sa part, précisé sa vocation au cours de sa première année de fonctionnement. Elle a aussi adopté un nouveau nom qui reflète davantage la nature de ses activités : Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba (CDEM). Le CDEM veut aider les entreprises existantes à en attirer de nouvelles et promouvoir des activités commerciales dans les dix régions bilingues du Manitoba.

Le Conseil a organisé le premier forum économique de l'Ouest sous le thème « Partenaires pour mieux réussir ». Cet événement a eu lieu à Saint-Boniface les 4 et 5 octobre. À cette occasion, M. Jon Gerrard, secrétaire d'État de la Diversification de l'économie de l'Ouest, a souligné son engagement à l'égard de la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles. Le forum visait à établir des liens économiques entre les gens d'affaires et les élus municipaux francophones de l'Ouest canadien. Il voulait également favoriser l'interaction entre les participants et permettre d'établir des accords de collaboration en matière de développement économique. Les objectifs du forum sont renforcés par Winnipeg 2000, une société de développement économique créée pour répondre aux besoins de la capitale manitobaine.

L'Union culturelle des Franco-Ontariennes, qui compte plus de 2 200 membres dans 58 localités de la province, a fêté ses soixante ans et la Fédération des caisses populaires de l'Ontario, après cinquante ans d'existence, regroupe 200 000 membres et a un actif de 1,6 milliard de dollars. Par ailleurs, quelque 500 jeunes des écoles secondaires de l'Ontario ont participé en mai aux troisièmes jeux annuels de la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne présentés à Chelmsford dans la région de Sudbury.

Enfin, comme le dit si bien Céline Vinette, une étudiante de Rockland, dans un essai qui lui a valu un prix de l'ACFO de Prescott-Russell : « La propagation que connaît notre culture ces derniers temps est due en grande partie aux organismes, aux centres culturels et aux festivals qui apportent de la vie à notre communauté [...] Il est maintenant temps de prendre la place qui nous revient en Ontario comme dans la Francophonie. »

Les services fédéraux

Malgré les efforts faits par le Conseil du Trésor, notamment en donnant des séances d'information sur les langues officielles, et malgré l'étude spéciale du Commissaire sur le service au public publiée en 1995, il semble qu'en Ontario les ministères fédéraux ne respectent pas pleinement et de façon constante leur obligation de servir le public dans les deux langues officielles.

L'augmentation de 23 p. 100 du nombre de plaintes admissibles reçues par notre bureau de l'Ontario montre que les établissements fédéraux doivent améliorer leurs services dans la langue officielle de la minorité. Les principaux secteurs visés par les 305 plaintes reçues en 1996 (contre 248 en 1995) étaient la langue de service, les communications téléphoniques et de vive voix et les services fournis par des tiers.

Notre bureau de l'Ontario continue de recevoir du grand public des demandes d'information. De toute évidence, les Canadiens sont préoccupés par des questions liées aux langues officielles et ont besoin de précisions et d'explications à cet égard. Les demandes portent notamment sur les différences entre la Loi sur les langues officielles et la Loi sur les services en français de l'Ontario (loi 8); certaines touchent l'application possible de la Loi sur les langues officielles dans l'entreprise privée.

Dans le cadre de ses activités de rayonnement en 1996, notre bureau de l'Ontario a rencontré des conseillers de divers ministères en matière de langues officielles dans tout le sud-ouest de l'Ontario ainsi que dans les villes du nord de la province, entre autres North Bay, Sudbury, Sault Ste. Marie, Thunder Bay, Timmins et Kirkland Lake. Il s'agissait ainsi de rappeler aux ministères leurs obligations en matière de service au public.

Le milieu culturel

L'Ontario français a pleuré la disparition d'un de ses plus grands écrivains, Jean Ethier-Blais, décédé le 12 décembre 1995. Durant trente ans, M. Blais été connu pour ses chroniques littéraires dans *Le Devoir* de Montréal, pour ses poèmes et enfin pour ses romans *Mater Europa* et *Les Days*

étrangers.

D'autre part, une nouvelle génération d'écrivains franco-ontariens fait preuve d'un vigoureux talent. Jean-Marc Dalpé est connu pour ses pièces de théâtre alors qu'André Païement, Patrice Desbiens, Michel Muir, Daniel Poliquin et Maurice Henrie sont appréciés pour la qualité de leur œuvre dans divers genres littéraires. L'Ontario français compte plusieurs troupes de théâtre professionnelles et organismes culturels, dont quatre maisons d'édition.

Le Salon du livre français de Toronto a attiré quelque 12 000 visiteurs au mois d'octobre et a combiné des expositions de livres avec des pièces de théâtre et des présentations musicales. Par ailleurs, le Salon du livre de l'Outaouais à Hull a exposé les œuvres de plusieurs auteurs franco-ontariens et a attiré bon nombre de visiteurs. Parmi les grands événements culturels de l'année, mentionnons le Festival franco-ontarien à Ottawa et La Nuit sur l'étang à Sudbury.

Malgré le climat économique difficile, la Télévision française de l'Ontario (TFO) a réussi à diffuser des émissions au Nouveau-Brunswick, améliorant ainsi sa rentabilité. En plus de capter TFO, la plupart des foyers franco-ontariens, sauf exception dans des districts éloignés, ont accès aux signaux radiophoniques et télévisuels de la Société Radio-Canada (SRC). Les compressions budgétaires au sein de la SRC annoncées par le gouvernement à l'automne ont suscité une vive inquiétude au sein de la communauté francophone. Par ailleurs, beaucoup de Franco-Ontariens reçoivent aussi, soit directement ou par câble, d'autres canaux de langue française tels que le RDI, TVA, TV5 et Télévision Quatre-Saisons.

Il existe en Ontario français pas moins de sept radios communautaires et une douzaine d'hebdomadaires ou mensuels, en plus du quotidien d'Ottawa, *Le Droit*. Par contre, le journal *La Boîte à nouvelles*, situé à Iroquois Falls, qui desservait une grande partie du nord-est ontarien, a été obligé de fermer ses portes cet automne.

Cette année la municipalité d'Alfred dans l'est ontarien a célébré son 125^e anniversaire, quelque 10 000 personnes, dont la ministre du Patrimoine canadien, Mme Sheila Copps, se sont rassemblées dans ce village pour la Fête de la Saint-Jean. De plus, les Francophones de l'est ontarien ont apprécié que l'un de leurs députés, M. Don Boudria, accède cette année au Conseil des ministres fédéral et assume le portefeuille de la Coopération internationale et de la Francophonie.

Les associations communautaires

La communauté de langue française de l'Ontario est très diversifiée des points de vue social et économique, c'est l'ACFO qui représente ses intérêts auprès des gouvernements fédéral et provincial. Le siège social de l'organisme est à Toronto depuis plus d'un an, mais il existe aussi une vingtaine de composantes régionales et fonctionnelles. Cependant, les intérêts des groupes varient et cette année, trois organismes féminins ont décidé de quitter l'ACFO, alléguant une représentativité insuffisante. Par ailleurs, l'ACFO et l'Association interculturelle franco-ontarienne (AIFO) ont entamé des consultations en vue de mieux protéger les intérêts des francophones des diverses origines ethniques et culturelles dans la province.

Par ailleurs, au nom de la communauté dans son ensemble, le président de l'ACFO s'est fait le porte-parole de la Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-coataneenne. Cette coalition, précédemment présidée par Mme Ethel Côté, tente de coordonner les activités de plus de 20 organismes francophones. Elle a négocié cette année une entente Canada-communauté avec le ministère du Patrimoine canadien d'une valeur de quelque 18,6 millions de dollars. Les négociations de cette entente pluriannuelle se sont révélées extrêmement ardues. Le Commissaire aux langues officielles a suivi de près ces négociations. L'entente n'a été ratifiée et signée qu'à la toute fin de l'année.

L'ACFO et la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) ont consacré beaucoup d'énergie à la promotion du français dans l'affichage public et dans les services à la clientèle, notamment dans les magasins et dans les diverses entreprises du secteur privé. Un sondage rendu public en septembre par l'Association française des municipalités de l'Ontario a indiqué que 93 p. 100 des francophones habitant la région d'Ottawa-Carleton trouvent inacceptable qu'un commerce n'affiche qu'en anglais. À Ottawa, à Sudbury et dans d'autres localités, les francophones ont dès le mois d'août ciblé de nombreux magasins dans une grande campagne de promotion du français. Le 4 septembre, quelque 150 personnes menées par M. Jacques Michaud, président de la FCFAC, et M. André Lalonde, président de l'ACFO, ont fait « une marche pour le respect » sur la rue Sparks à Ottawa. Ailleurs en province les médias francophones communautaires, dont *Le Voyageur* de Sudbury et *Le Journal de Cornwall*, ont appuyé la campagne pour l'affichage et le service en français dans leur région. À la fin de l'automne, les Franco-Ontariens pouvaient constater des réactions positives dans plusieurs magasins ainsi qu'une certaine amélioration des services à la clientèle francophone.

nombreuses demandes des élèves de l'est de l'Ontario. De l'avis des chefs de file communautaires, le collège connaît un succès remarquable.

Les collèges Boreäl et des Grands Lacs, de Sudbury et de Welland respectivement, ont ouvert leurs portes l'an dernier et déjà leur avenir s'annonce prometteur. Outre son siège social à Sudbury, le collège Boreäl possède pas moins de six campus satellites, à Elliot Lake, à Timmins, à Sturgeon Falls, à New Liskeard, à Kapuskasing et à Hearst. En se servant de nouvelles technologies, le collège fournit à la population du nord de l'Ontario un accès facile à tous ses services grâce à un guichet informatisé. Quant au collège des Grands Lacs, il offre des cours non seulement à son campus principal de Welland mais aussi à Hamilton, à Penetanguishene, à Toronto et à Windsor. Bon nombre de Franco-Ontariens craignent que les compressions budgétaires des gouvernements ne touchent ces nouvelles institutions, pourtant, les deux collèges ont réussi cette année à présenter des cours à distance et ainsi à répondre à des demandes d'élèves des régions environnantes. Dans leur étude sur les établissements d'enseignement en Ontario français, Mmes Gilbert et Richer concluent à cet égard : « La Cité collégiale, le collège Boreäl et le collège des Grands Lacs constituent des outils majeurs du développement de la communauté franco-ontarienne. »

L'Ontario compte plusieurs universités qui offrent des cours en langue française, les plus importantes étant l'Université d'Ottawa et l'Université Laurentienne de Sudbury. Cependant, ces universités sont bilingues et la majorité des étudiants et des programmes universitaires sont de langue anglaise. Étant donné que le nombre d'étudiants francophones inscrits dans les universités de l'Ontario a été évalué à quelque 15 000, l'ACFO a recommandé au gouvernement l'établissement d'une université homogène de langue française. D'autre part, dans un de ses derniers rapports au gouvernement avant sa dissolution cet automne par suite de compressions budgétaires, le CEEFO a recommandé que le gouvernement subventionne l'instauration de plusieurs nouveaux programmes en langue française dans les universités actuelles.

Le CEEFO a souligné le retard dont souffre la formation professionnelle des francophones de la province et a suggéré « la mise sur pied d'une Commission royale d'enquête sur l'éducation universitaire en français en Ontario qui aurait pour mandat d'examiner la situation actuelle, la question des universités bilingues ainsi que la proposition d'un régime universitaire français fondé sur les principes de l'équité, du droit à l'éducation en français et de la gestion du système par Commissaire aux langues officielles s'est déclaré favorable à l'idée d'une université de langue française en Ontario.

(Le 13 janvier 1997, M. Snobelen a annoncé son intention d'établir de nouveaux conseils scolaires de langue française. Dès 1998, le gouvernement prévoit que toutes les écoles françaises relèveront de onze conseils scolaires de langue française, sept dans le secteur séparé catholique et quatre dans le secteur public. De plus, le ministre a indiqué que la province remplacera les revenus que les conseils scolaires tirent des impôts fonciers résidentiels par des subventions provinciales versées en vertu d'une nouvelle formule équitable de financement.)

Malgré quelques problèmes liés surtout au sous-financement du réseau, l'expérience, ces dernières années, de quatre conseils scolaires francophones semble positive. Dans une étude intitulée *La transition vers nos établissements d'enseignement en Ontario français*, effectuée pour le Conseil de l'éducation et de la formation franco-ontariennes (CEEFO), les auteurs Mme Anne Gilbert et Mme Nicole Richer concluent : « Les conseils de langue française se sont en effet affirmés comme des établissements capables de répondre au mandat qui leur était confié par la communauté franco-ontarienne [...] (ils) se sont très bien tirés d'affaire. »

Un groupe de parents francophones de Mississauga a eu gain de cause cette année lorsqu'un juge de la Cour de l'Ontario a ordonné au gouvernement provincial de procéder à la construction d'une école secondaire francophone dans cette ville.

Le Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation (Centre FORA) a publié au cours de l'année une étude intitulée *Souvent... en français*. Selon les auteurs, M. Simon Laflamme et Mme Christiane Bernier, de l'Université Laurentienne de Sudbury, l'éducation en français constitue le meilleur moyen non seulement de diminuer le taux élevé d'alphabétisme chez les Franco-Ontariens, mais aussi de freiner l'assimilation : « Le grand constat de toute l'étude [...]», écrivent-ils, est que plus les francophones de l'Ontario accomplissent une activité reliée à la lecture ou à l'écriture, plus ils ont tendance à la faire en français. »³

L'Ontario compte trois collèges communautaires de langue française, tous relativement nouveaux. La Cité collégiale située à Ottawa, avec des campus satellites à Hawkesbury et à Cornwall, existe depuis 1990. Le collège accueille cette année quelque 3 500 élèves à plein temps et un nombre plus important d'élèves à temps partiel. Créée à la suite d'une entente fédérale-provinciale et constituée largement de sections de langue française du collège Algonquin d'Ottawa, la Cité collégiale répond à de

³ Simon Laflamme et Christiane Bernier, *Souvent... en français*, Centre FORA, septembre 1996, p. 21.

L'éducation et la formation professionnelle

communauté francophone d'Amérique en dehors du Québec. L'Office (des affaires francophones) restera l'un des principaux conseillers du gouvernement. »

De plus, le ministre a fait savoir que le gouvernement aurait recours à des méthodes de prestation de services plus efficaces par l'utilisation de la haute technologie, y compris une banque de données informatisée sur les foyers francophones de la province. Il compte aussi établir des partenariats avec la communauté afin d'offrir les services en français voulus.

Le dossier de l'éducation est critique aux yeux des Franco-Ontariens. L'Ontario français compte près de 100 000 élèves dans plus de 400 écoles, dont la plupart sont homogènes et ne regroupent que des élèves francophones. Cependant, il n'existe que quatre conseils scolaires francophones, dont deux à Ottawa, un à Toronto et un dans Prescott-Russell. La plupart des écoles relèvent donc de sections de langue française au sein de conseils scolaires majoritairement anglophones. Dans un tel contexte, l'esprit de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* peut difficilement être respecté, car les parents franco-ontariens ne sont pas en mesure d'exercer un contrôle approprié sur la gestion de leurs écoles.

L'an dernier, dans son rapport final, la Commission royale sur l'éducation a attiré l'attention du gouvernement sur ce problème, de même que sur des iniquités relatives au financement du secteur francophone. La Commission royale a présenté au gouvernement une gamme imposante de recommandations, dont certaines visaient l'instauration d'un réseau complet de conseils scolaires francophones. Par la suite, un groupe d'étude présidé par M. John Sweeney s'est penché sur les modalités de mise en œuvre du rapport et a recommandé l'établissement de 15 conseils scolaires francophones, dont 11 dans le secteur des écoles séparées et 4 dans le secteur public. Plusieurs Franco-Ontariens ont invité le gouvernement à mettre en œuvre le rapport Sweeney.

Le Commissaire aux langues officielles a rencontré le ministre de l'Éducation, M. John Snobelen, pour lui souligner l'urgence d'agir afin d'établir la gestion scolaire par les Franco-Ontariens et d'assurer ainsi le respect de l'article 23.

En fin d'année, un comité consultatif présidé par M. David Crombie a aussi recommandé au ministre l'établissement de conseils scolaires francophones de même qu'un taux fixe d'impôt foncier commercial et industriel pour l'ensemble de la province. Les réactions des milieux scolaires franco-ontariens aux recommandations de M. Crombie ont été favorables.

Bien que l'infrastructure soit en place pour servir la population franco-ontarienne, les chefs de file de la communauté ont exprimé leurs inquiétudes concernant les compressions budgétaires du gouvernement du premier ministre, Mike Harris. Pour eux, la *Loi sur les services en français* serait compromise, car dans plusieurs ministères et sociétés publiques, le personnel bilingue voulu pour servir le public serait devenu insuffisant. Ainsi, l'Office des affaires francophones a déjà perdu le tiers de son personnel et dans certaines sociétés publiques privatisées, la prestation de services bilingues ne serait plus garantie.

Par ailleurs, le nombre d'institutions bilingues dans les secteurs des services de santé et des services sociaux a été réduit et les fonds pour la traduction des documents publics préparés par ces institutions ont, à toutes fins pratiques, été éliminés. Notons aussi que dans le secteur de la santé, certaines institutions à caractère francophone pourraient être menacées par les compressions budgétaires. Par exemple, le Conseil régional de santé du district d'Ottawa-Carlton a cherché à faire des économies en envisageant de fermer un ou plusieurs de ses hôpitaux. (Effectivement, en février 1997 la fermeture de l'Hôpital Montfort d'Ottawa, seule institution de santé francophone — mais aussi bilingue — de la capitale, a été annoncée. Un tollé de protestations a accueilli cette nouvelle.)

Les fonds accordés aux services de garderies franco-phones ont eux aussi été réduits. Certains organismes consultatifs ont été abolis, les subventions à divers groupes francophones dans le secteur culturel ont été diminuées, et une entente culturelle avec le Québec a été annulée. Le gouvernement a réduit de 50 p. 100 cette année (avant de l'éliminer complètement l'an prochain) le budget du programme des services municipaux en français, par lequel le ministère des Affaires municipales aide les municipalités à offrir leurs services en français aussi bien qu'en anglais. De plus, certains médias de langue française, qui ont bénéficié de l'aide gouvernementale par le passé, ont vu leurs subventions diminuer.

Réagissant aux compressions budgétaires, M. André Lalonde, président de l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), a averti le gouvernement provincial qu'« avec de telles coupes, on nous enlève les moyens d'appliquer la Loi (sur les services en français) ».

Dans le but de rassurer la communauté, le ministre Noble Villeneuve a réitéré que le gouvernement accorde une grande priorité aux services en français et que les compressions budgétaires ne toucheraient pas l'essentiel de ses services. Dans la publication gouvernementale, *Coup d'aïl*, M. Villeneuve affirme que : « [Le] gouvernement reconnaît l'importance de la contribution de sa population franco-phone puisque l'Ontario comprend la plus grande

une augmentation dans le nombre de plaintes (17) touchant les articles 41 et 42 de la Partie VII de la *Loi*. Le ministre du Développement des ressources humaines a fait l'objet de 17 plaintes, dont 15 portaient sur la langue de service, 1 sur la langue de travail et 1 sur l'administration de la justice. Quatorze plaintes ont été portées contre la Société canadienne des Postes, 9 par rapport à la langue de travail et 5 sur la langue de service. De plus, le CRTC et le ministre du Revenu national ont été mis en cause 10 et 11 fois respectivement.

L'ONTARIO

« La question de l'égalité des chances pour les francophones de l'Ontario [...] a depuis longtemps travaillé les Franco-Ontariens ». Telle est la conclusion à laquelle est arrivé M. Normand Frenette de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario dans un nouvel essai². En effet, les dernières années ont été marquées par une prise de conscience collective des Ontariens francophones et une nette détermination de s'affirmer et d'accéder à des postes de commande de la société, au même titre que les autres membres des groupes qui la composent. Si, par le passé, certains événements, comme les recommandations de la Commission royale sur l'éducation et la mise en œuvre progressive de la *Loi sur les services en français*, ont fait croître bon nombre d'espoirs, l'année 1996 a été plutôt décevante. Les gouvernements fédéral et provincial ont annoncé des compressions budgétaires qui menacent les progrès de la communauté franco-ontarienne, notamment dans les domaines de l'éducation, de la formation professionnelle et des services de santé et services sociaux.

Les services provinciaux en français

Les francophones de l'Ontario sont au nombre de quelque 500 000. Ils habitent principalement dans 23 districts, définis dans la *Loi sur les services en français*. Ces districts sont répartis dans toute la province, mais se retrouvent notamment dans l'Est et le Nord. Depuis 1986, le gouvernement de l'Ontario s'est engagé par une loi à offrir des services en français. À cette fin, il a déterminé près de 5 000 postes bilingues au sein de la fonction publique provinciale. L'Office des affaires francophones a été créé et des coordonnateurs linguistiques ont été nommés dans tous les ministères. Le tout relève d'un membre du Conseil des ministres, M. Noble Villeneuve, député de Stormont, Dundas et Glengarry.

2 Jacques Cotnam, Yves Frenette et Agnès Whitefield (sous la direction de) *La Francophonie ontarienne : Bilan et perspectives de recherche*, Ottawa, Les Éditions du Nordir, 1995, p. 52.

fédéraux sont disponibles dans les deux langues officielles non seulement dans la région de Montréal — où vivent près de 80 p. 100 des membres de la minorité d'expression anglaise du Québec — mais aussi, de façon générale, dans les autres régions de la province où des communautés minoritaires sont présentes. Dans la grande majorité des cas, les services en question répondent de façon satisfaisante à la demande exprimée et sont généralement conformes aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Nous tenons toutefois à souligner, comme par le passé, l'absence fort répandue de l'offre active de services dans les deux langues. Bien que soient généralisées l'utilisation du pictogramme des langues officielles et la formule d'accueil bilingue au téléphone, les personnes chargées d'accueillir la clientèle sur place n'engagent que très rarement la conversation par une formule bilingue.

Aux termes de la *Loi*, les institutions fédérales ont la responsabilité de créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues. Ainsi, les employés fédéraux peuvent y travailler dans la langue officielle de leur choix. Au Québec, c'est le cas notamment à Montréal, dans certaines parties des Cantons de l'Est, en Gaspésie et dans l'ouest de la province. Or, nous constatons que dans bien des cas, les institutions fédérales ne s'efforcent guère d'assurer un milieu de travail propice à l'usage équitable du français et de l'anglais. Bien qu'il y ait eu de réelles améliorations dans certains bureaux, trop fréquemment encore les communications à tous les employés se font en français seulement. On néglige d'offrir les cours de formation et de perfectionnement dans les deux langues officielles et les réunions se déroulent uniquement en français. Cet état de fait n'encourage en rien les fonctionnaires d'expression anglaise à rédiger des textes ou à s'adresser à leur surveillant dans la langue de leur choix.

En règle générale, les institutions fédérales présentes au Québec sont dotées des ressources voulues pour répondre à leur clientèle dans les deux langues, mais souvent elles n'ont pas prévu suffisamment de moyens, sur le plan de la surveillance par exemple, pour pouvoir communiquer convenablement avec leurs employés dans la langue officielle de leur choix.

Les institutions fédérales accordaient sans doute plus d'importance à la langue de travail si la participation des Québécois d'expression anglaise dans la fonction publique était proportionnelle à leur poids démographique, soit environ 13 p. 100. Ils y sont présentement nettement sous-représentés puisque leur participation stagne autour de 5 p. 100 depuis des années. (Voir le tableau III.6 et à la page 31.)

En ce qui concerne les plaintes, nous en avons reçu 135 cette année à comparer à 145 l'an dernier. Bien que la grande majorité des lacunes rapportées concernaient la langue de service, que ce soit en personne ou au téléphone, il y avait

communauté afin de contribuer au développement et à la vitalité des communautés minoritaires de langue anglaise; l'entente prévoit le versement de près de 8 millions et demi de dollars sur quatre ans. Entre autres objectifs, l'entente vise à favoriser le dialogue et la compréhension mutuelle entre les communautés linguistiques au Canada.

Alliance Québec a tenu son 15^e congrès annuel à Montréal en mai et le Commissaire était présent. On a discuté des irrégularités dans le calcul des bulletins de vote lors du référendum de l'an dernier et des démarches qui ont été faites à ce sujet auprès de M. Pierre F. Côté, directeur général des élections du Québec. Parmi les autres questions abordées au cours du congrès, mentionnons l'éducation, la santé et les services sociaux, les façons de garder les jeunes anglophones dans la province et l'unité canadienne. Alliance Québec a également tenu une journée de lobbying à Ottawa, à cette occasion, 250 de ses membres ont rencontré des parlementaires, dont le Premier ministre Jean Chrétien.

Le Commissaire a rencontré le président d'Alliance Québec, M. Michael Hamelin, et communiqué avec lui et des membres de son exécutif à de nombreuses occasions. Grâce à des contacts de ce genre avec Alliance Québec et d'autres organismes communautaires, il a pu se tenir au courant des dossiers qui préoccupent les Québécois anglophones et en saisir les autorités compétentes.

La 17^e édition du 'Townshippers' Day a attiré 6 000 personnes à Stanstead le 14 septembre, Mme Nancy Beattie, étudiante à l'Université Bishop's, a été élue présidente de la 'Townshippers' Association pour un deuxième mandat.

Le Comité for Anglophone Social Action, qui représente la collectivité anglophone de la Gaspésie, a tenu sa réunion et son spectacle d'artistes amateurs annuels au début de septembre au camp de Fort Haldimand.

Outaouais Alliance, qui représente la population anglophone de l'ouest du Québec, a tenu une réunion en mai à Hull et a établi comme priorités la préservation des services de santé en anglais, la promotion du collége Héritage et la mise en place de commissions scolaires linguistiques par la ministre de l'Éducation.

La province compte d'autres associations anglophones : la Voice of English Québec, la Châteauguay Valley English-speaking People's Association, la Coasters' Association et le Council of Anglophone Magadalen Islanders.

Les services fédéraux

La tendance se maintient quant aux services dans les institutions fédérales au Québec. En effet, comme nous le

en sont arrivés, en août, à un accord prévoyant une exemption spéciale soustrayant les aliments kascher mis en vente pour la Pâque à l'étiquetage obligatoire en français.

Les associations et les médias de la minorité

L'annonce faite au mois de septembre par le gouvernement fédéral d'une nouvelle diminution du financement des réseaux français et anglais de la Société Radio-Canada a amené cet organisme à envisager des réductions dans sa programmation de langue anglaise, ce qui a vivement inquiété les communautés anglophones. Dans une lettre dans laquelle il protestait contre les compressions budgétaires, M. Lynden Bechervaise, de la collectivité de la Gaspésie, se fit le porte-parole du Réseau des associations régionales lorsqu'il écrivit : « La SRC suscite un sens d'appartenance à une collectivité, elle unit une population largement dispersée dans la province. Les anglophones apprécient des émissions telles que *Québec-AM*, *Radio-Noon* et *Breakaway* et pourraient difficilement s'en passer [...] Étant donné le besoin d'une radio communautaire de langue anglaise et le fait que c'est l'un des derniers liens qui unissent notre collectivité, nous demandons au gouvernement fédéral de revoir ses propositions de compressions budgétaires à la radio de la SRC dans la province de Québec. » [Notre traduction] Le Commissaire a exprimé ses préoccupations au gouvernement et lui a demandé de réexaminer la question, ayant par la suite reçu un très grand nombre de plaintes formelles émanant de collectivités minoritaires de langue française et de langue anglaise, il a entrepris de faire enquête (voir page 53).

Les anglophones du Québec sont très attachés à leurs deux quotidiens, *The Gazette* de Montréal et *The Record* de Sherbrooke, et aux 25 autres journaux publiés en tout ou en partie en anglais chaque semaine ou toutes les deux semaines. La Québec Community Newspaper Association a rencontré le Commissaire deux fois au cours de l'année et entretenu une correspondance avec lui pour lui faire part des inquiétudes des journaux membres quant à leur survie. Le Commissaire en a saisi par lettre et en personne la ministre du Patrimoine canadien.

Le théâtre d'expression anglaise a prospéré en 1996, la pièce *The Stone Angel* présentée au Centaur Theatre a obtenu un prix Masque. Monsieur Trevor Ferguson a remporté le prix Hugh MacLennan de la Société pour la promotion de la littérature de langue anglaise (QSPELL) pour son roman *The Timekeeper*, au cours de la cérémonie, l'auteur a évoqué ses souvenirs de Hugh MacLennan, qu'il avait connu personnellement.

Les 13 associations anglophones qui forment le Réseau des groupes communautaires du Québec et le ministère du Patrimoine canadien ont signé une entente Canada-

limité de panneaux bilingues et beaucoup d'amertume. Les anglophones se sont rappelés non sans perplexité le discours prononcé par le premier ministre Bouchard au Centaur Theatre à Montréal, discours dans lequel il affirmait que lorsqu'on va à l'hôpital, on peut avoir besoin de tests médicaux mais on ne devrait pas avoir à subir de test linguistique. Dans un éditorial daté du 9 décembre, Mme Sharon McCully évoquait l'histoire de deux fois centenaire des relations d'ouverture, de générosité et de respect mutuel entre les francophones et les anglophones dans les Cantons de l'Est et a déploré l'application de considérations linguistiques aux soins de santé. (Au moment de mettre sous presse, les soins de santé et les services sociaux étaient à nouveau devenus une question délicate sur le plan linguistique. Le gouvernement a remis en question les plans dressés par les régies régionales pour l'accessibilité des services en anglais et a demandé à l'Office de la langue française de les évaluer. La communauté d'expression anglaise a réagi vivement.)

La législation linguistique

La collectivité anglophone se préoccupe depuis des années de la protection de ses droits linguistiques tout en reconnaissant le français comme langue commune de la province. Madame Greta Chambers, chancelière de l'Université McGill, a écrit : « La promotion et la protection du français, qui ne sont pas remises en question ici, sont trop souvent présentées dans le réel et l'imaginaire comme étant une négation de la valeur du fait social, culturel et institutionnel anglais du Québec. » [Notre traduction]

En mai, le ministre des Affaires municipales, M. Rémi Trudel, a présenté à l'Assemblée nationale une ébauche de projet de loi visant à regrouper de nombreuses petites municipalités du Québec en entités plus grandes. Il était proposé que 416 municipalités soient fusionnées pour n'en faire que 179. Certains craignaient toutefois que dans le processus, plusieurs municipalités anglophones perdent le statut bilingue qui leur est reconnu aux termes de la *Charte de la langue française* parce qu'elles seraient rattachées à des municipalités voisines francophones plus grandes et ne compteraient plus une population anglophone de 50 p. 100 ou plus. Le Commissaire a écrit au ministre pour lui faire part des préoccupations des Québécois anglophones à cet égard et a saisi le sous-ministre, M. Martin, de la question.

Au moment de la Pâque (en avril), l'Office de la langue française a ordonné à des détaillants de retirer des étiquettes un certain nombre de produits kascher écrits en anglais seulement. La collectivité juive a protesté et de nombreux éditoriaux ont été écrits. L'Office et le Congrès juif canadien

Chaque collectivité anglophone touchée par une fermeture d'hôpital a réagi avec consternation. Le Commissaire, dont les antécédents médicaux lui permettaient de parler avec une forte conviction du service aux patients dans la langue qu'ils préfèrent, a écrit aux autorités québécoises au sujet des fermetures d'hôpitaux. Le gouvernement est tout de même allé de l'avant.

quartier montréalais de Notre-Dame-de-Grâce, ont finalement perdu la longue bataille qu'ils menaient pour garder leur hôpital ouvert. L'hôpital de Sherbrooke, qui fut fondé par les Townshippers anglophones, a été fusionné avec l'hôpital Youville, plus grand, pour former l'institut universitaire de Gériatrie de Sherbrooke.

Lors des élections aux conseils d'administration qui ont eu lieu en novembre dans toute la province, la collectivité anglophone a montré son engagement envers ses institutions en présentant de nombreux candidats et en allant voter en grand nombre. Des candidats anglophones ont été élus dans la région de Montréal, dans les Cantons de l'Est et à Québec. Avant la fin de l'année, la Régie régionale de la santé de Montréal adoptait un plan visant à offrir des services en anglais dans les 29 centres locaux de services communautaires de l'île de Montréal.

Les travaux concernant le projet du nouveau centre hospitalier de l'Université McGill se sont poursuivis, quoiqu'à une échelle probablement quelque peu réduite. Ce super-hôpital résulterait de la fusion de l'hôpital Royal Victoria, de l'Institut neurologique de Montréal, de l'hôpital général de Montréal, de l'hôpital de Montréal pour enfants et du Centre hospitalier thoracique de Montréal.

À l'autome, les Cantons de l'Est ont connu une situation tendue. Pour sa clientèle anglophone et conformément à la tradition de l'ancien Hôpital de Sherbrooke, le Centre universitaire de santé de l'Estre avait placé des panneaux bilingues dans les secteurs d'accueil et à d'autres endroits où le public passe souvent. Une personne du public s'est plainte de ce que les panneaux bilingues allaient à l'encontre de la *Charte de la langue française* et, après enquête, l'Office de la langue française a ordonné à l'hôpital de retirer les panneaux rédigés en anglais. Les Townshippers ont riposté par l'envoi d'une pétition de plus de 12 000 noms, dont celui de nombreux francophones, à l'Assemblée nationale. Dans *The Record* de Sherbrooke, la rédactrice, Mme Sharon McCully, a écrit que les panneaux bilingues étaient nécessaires, car ils aidaient les patients anglophones à s'orienter dans l'hôpital et à s'y sentir bienvenus, la Société Saint-Jean-Baptiste s'est également exprimée en faveur de l'affichage dans les deux langues. Le premier ministre, M. Lucien Bouchard, a rencontré des représentants de la collectivité, mais il a refusé d'intervenir directement dans cette affaire; il n'est resté qu'un nombre

insistant sur le fait que cet apprentissage représente une aptitude professionnelle nécessaire pour les anglophones de la province. Le Commissaire fait valoir cette nécessité depuis longtemps, non seulement parce que de meilleures conditions d'apprentissage inciteraient les jeunes à rester, mais aussi en raison des avantages que pourraient en tirer les prestataires de l'aide sociale, les responsables de familles monoparentales, les décrocheurs et ceux en général qui éprouvent de la difficulté à trouver du travail.

En octobre, le Commissaire a traité, dans une lettre adressée au journal *The Gazette* de Montréal, de l'importance pour les anglophones de mieux connaître le français, car il constitue un atout qui leur permettrait d'affronter la concurrence sur le marché du travail avec des chances égales. Les États généraux avaient d'ailleurs mis en relief dans le rapport intitulé *Exposé de la situation* le caractère vital de l'enseignement du français pour les étudiants anglophones qui doivent communiquer socialement et accéder à un monde du travail qui est dans une large mesure francophone. Cette question a continué de préoccuper la Commission de l'éducation en langue anglaise. Le Commissaire en a fait un point important à l'ordre du jour de sa réunion avec le sous-ministre, M. Yves Martin.

La santé et les services sociaux

Depuis longtemps, la population anglophone du Québec a accès à des soins de santé et des services sociaux en anglais. Bon nombre des 200 établissements qui offrent ces services ont été fondés par la communauté anglophone bien avant la naissance du réseau public actuel. En 1986, l'Assemblée nationale adoptait la loi 142, qui donnait une garantie juridique que des soins de santé et des services sociaux seraient offerts en anglais aux anglophones dans chaque région administrative, garantie que la loi 120 venait confirmer en 1991. Or, les compressions budgétaires ont été sévères cette année et elles ont eu tendance à compromettre les services. Le gouvernement provincial a décrété des fermetures et des changements de vocation de certains hôpitaux tant du côté francophone que du côté anglophone.

Malgré de nombreuses interventions, dont celle du Commissaire, le gouvernement a annoncé la conversion de l'hôpital Jeffery Hale de Québec en un centre de soins de longue durée. Le « Jeff » était depuis longtemps le principal hôpital général identifié à la communauté anglophone de la région et il représentait une importante ressource pour les collectivités anglophones de la Côte-Nord, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. À Montréal, en avril, les hôpitaux généraux de Saint-Laurent et de Lachine, qui comptaient tous deux une importante clientèle anglophone, ont été fermés. Puis ce fut au tour du Reddy Memorial Hospital. En septembre, les amis de l'hôpital Reine Elizabeth, dans le

Un enseignant du Collège de Stanstead, M. Barry Gallant, a souligné qu'il existait une pénurie de manuels et d'ouvrages en anglais et que les traductions posent des problèmes. Les États généraux ont reconnu que le secteur anglais manquait de matériel pédagogique et ont recommandé que le gouvernement crée une commission pour étudier la question.

Le Québec peut compter sur un important système d'enseignement postsecondaire regroupant neuf universités et 47 collèges publics. Il existe trois universités de langue anglaise, McGill, Concordia et Bishop's, et cinq collèges anglophones, Champlain, Dawson, John Abbott, Vanier et Héritage. La province compte 180 977 étudiants à plein temps au collégial, dont 26 911 (15 p. 100) étudient en anglais. L'effectif universitaire est de 244 725 étudiants, dont 58 604 (24 p. 100) fréquentent les universités anglophones.

Les frais de scolarité ont de nouveau fait l'objet d'un débat cette année et les étudiants, tant anglophones que francophones, ont manifesté contre toute augmentation des frais. En novembre, le gouvernement a annoncé que les frais de scolarité resteraient gelés pour l'année à venir pour les résidents du Québec, mais que les étudiants originaires de l'extérieur de la province devraient payer des frais plus élevés, comparables à ceux qui sont exigés dans d'autres provinces. Il y a également eu un débat sur le financement des universités de langue anglaise. Les recteurs des trois universités anglophones ont vigoureusement défendu le financement de leurs établissements et soutenu que le fait de limiter les admissions d'étudiants venant d'autres provinces aurait des répercussions négatives sur la vitalité intellectuelle du Québec et sur la réputation de ce dernier à l'étranger.

La communauté anglophone a appris avec plaisir la nomination de Mme Elaine Freeland au poste de sous-ministre adjointe responsable de l'enseignement en anglais.

Les programmes de français langue seconde

Quelque 33 000 enfants issus de foyers anglophones se sont inscrits à des programmes d'immersion en français cette année. Dans un discours prononcé à Grand-Mère au mois de mai, le Commissaire a dit de l'immersion en français que c'était une expérience positive : « L'un des phénomènes qui ressort de l'immersion en français est que, contrairement à ce que certains aimeraient faire croire, les enfants se débrouillent effectivement mieux dans les deux langues (leur langue maternelle et la langue seconde) qu'ils se débrouilleraient s'ils n'étudiaient que dans une langue. »

L'enseignement du français langue seconde est resté une priorité pour la collectivité anglophone. L'année dernière, l'Alliance Québec a souligné dans un mémoire présenté aux États généraux la nécessité d'améliorer l'enseignement du français en général et en tant que langue seconde, en

Les services fédéraux

Les 2 680 francophones de Terre-Neuve, qui forment 0,5 p. 100 de la population, habitent surtout la côte ouest de l'île, le Labrador et la capitale, St. John's. Leurs intérêts sont défendus par la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador.

Bien que l'application de la *Loi sur les langues officielles* se limite surtout aux bureaux fédéraux offrant des services « clés », tels que ceux de Revenu national – Impôt et de la Société canadienne des postes, à St. John's et à Labrador City, l'obligation d'assurer la prestation de services en français et en anglais incombe à plusieurs autres bureaux d'institutions fédérales comme la Gendarmerie royale du Canada et le secteur des parcs nationaux du ministère du Patrimoine canadien.

En 1996, le nombre de plaintes recevables a considérablement augmenté, se chiffrant à 33 comparativement à 5 l'an dernier. Le ministère du Patrimoine canadien a fait l'objet de 14 plaintes, le ministère du Développement des ressources humaines, 7. La majorité des plaintes portaient sur la langue de service au public. Ces plaintes se répartissent presque également entre les communications en personne, au téléphone ou par écrit, les publications et les communications visuelles.

Après plusieurs années de réglementation fédérale en matière de langues officielles, au cours desquelles divers intervenants se sont efforcés de sensibiliser les fonctionnaires aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*, plusieurs employés de bureaux fédéraux manquent encore à leurs obligations, que ce soit sur le plan de l'accueil dans les deux langues officielles ou sur celui de la prestation effective de services dans la langue du client.

À la fin de mars 1996, la fonction publique fédérale à Terre-Neuve comprenait 5 283 postes, dont 68, ou 1,3 p. 100, exigeaient la connaissance des deux langues officielles.

LE QUÉBEC

L'année 1996 a été significative dans la vie des 800 000 anglophones du Québec. Après le référendum d'octobre 1995, qui s'est soldé par une victoire serrée du Non, les préoccupations qu'inspirent à la collectivité anglophone l'état de ses relations avec la majorité francophone et l'avenir de ses institutions se sont encore intensifiées. Ses écoles, ses hôpitaux, ses services sociaux et ses organisations communautaires, y compris les médias de langue anglaise, revêtent une importance particulière pour cette collectivité. Des démarches ont été entreprises en vue de préserver les droits linguistiques et pour faire en sorte que les jeunes restent dans la province en améliorant leurs perspectives d'emploi.

L'éducation

Peu de questions sont plus cruciales pour la collectivité anglophone que celle de l'éducation. Au cours des trois dernières décennies, le nombre des inscriptions dans les écoles anglaises a sévèrement baissé : la fréquentation est passée d'un quart de million d'enfants à la fin des années 1960 à 100 000 à peine dans les années 1990. Bien que les chiffres soient restés stables depuis cinq ans, il est certain qu'il y aura une autre diminution très prochainement. Ce déclin du secteur anglais est dû en partie au faible taux de natalité et au départ du Québec des jeunes familles anglophones, mais aussi aux lois restreignant l'accès aux écoles anglaises. Le Commissaire a réclamé une politique plus souple et plus sensible à cet égard et il a rencontré un haut fonctionnaire pour discuter de ce point, entre autres.

Le système actuel repose sur des commissions scolaires confessionnelles, dont on compte plus de 150 au Québec. Les enfants anglophones se retrouvent principalement dans les 18 commissions protestantes, où ils forment la majorité, mais ils sont aussi éparpillés en groupes minoritaires dans un certain nombre de commissions scolaires catholiques. Pour regrouper les ressources et garder ouvertes nombre de petites écoles anglaises, des groupes communautaires anglophones ont réclamé l'instauration de commissions scolaires linguistiques plutôt que confessionnelles.

Au début de l'année, la ministre de l'Éducation, Mme Pauline Marois, a proposé l'établissement de commissions scolaires linguistiques pour 1998, avec des éléments confessionnels là où on le souhaiterait. Cette proposition a été retirée avant sa mise en œuvre. Néanmoins, dans leur rapport définitif présenté au gouvernement en octobre, les États généraux sur l'éducation ont critiqué le système scolaire confessionnel de la province et préconisé l'établissement de commissions scolaires linguistiques. Ils ont reconnu qu'il faudrait peut-être, pour ce faire, apporter un amendement à l'article 93 de la *Loi constitutionnelle de 1982*, qui protège l'enseignement catholique et protestant. Des recommandations analogues ont été adressées au gouvernement par d'autres sources également. (Au moment de mettre sous presse, le gouvernement du Québec avait abordé avec le gouvernement fédéral des discussions sur l'article 93 et annoncé son intention d'aller de l'avant.)

L'enseignement secondaire et postsecondaire

On s'est inquiété, cette année, du taux d'échec chez les élèves du secondaire dans le secteur anglais. Entre 1993 et 1995, le taux de réussite de la minorité anglophone aux examens de fin d'année a chuté de 82,5 p. 100 à 78,5 p. 100, tandis que pour l'ensemble des élèves du Québec, il est passé de 80,4 p. 100 à 84,7 p. 100 au cours de la même période.

Les parents francophones se battaient depuis un certain temps déjà pour faire reconnaître pleinement leurs droits scolaires selon l'article 23 de la *Charte*. En 1989, une poursuite lancée contre le gouvernement provincial par les parents francophones pour l'exercice de leurs droits de gestion a été suspendue à cause de la présentation d'un rapport ministériel sur cette question. Les auteurs de ce rapport, présenté en 1993 mais non publié à ce moment-là, recommandaient la création d'un conseil scolaire pour la communauté francophone; cette recommandation a alors été laissée en suspens.

En avril 1996, la Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL) a intenté une seconde poursuite contre le gouvernement provincial afin que les parents puissent exercer leur droit de gérer leurs écoles. Le Commissaire a écrit au gouvernement provincial à ce sujet, a annoncé son intention de demander le statut d'intervenant devant les tribunaux et a rencontré le ministre de l'Éducation ainsi qu'un haut fonctionnaire du ministère de la Justice, puis le premier ministre de la province. Peu de temps après, le ministre de l'Éducation a fait son annonce, qui a été bien accueillie.

À la fin de l'année, par suite de l'annonce du ministre de l'Éducation le 11 juillet, les fonctionnaires travaillaient de concert avec les parents francophones pour préparer la loi concernant la gestion des écoles de langue maternelle française.

Il y a 310 élèves inscrits dans les cinq écoles francophones de la province : l'école St. Patrick à St. John's, l'Académie Notre-Dame à Labrador City, l'école St. Michael's à Happy Valley - Goose Bay, l'école Sainte-Anne de Grand-Terre sur la péninsule de Port au Port et l'école Notre-Dame-du-Cap à Cap-Saint-Georges. Advenant la création de leur propre conseil scolaire, les francophones ont bon espoir d'accroître le nombre d'élèves inscrits à leurs écoles, voire de le doubler. Pour promouvoir l'éducation en français, la FPFTNL a distribué en juin une brochure intitulée *L'éducation en français, ça compte* d'un bout à l'autre de la province.

La communauté francophone de Terre-Neuve et du Labrador a élaboré un plan de développement énonçant ses priorités, dont les principales sont l'éducation, y compris la gestion scolaire, et le soutien de médias en langue française tels que le journal *Le Gaboteur*. La promotion de la culture et l'expansion économique sont aussi des objectifs importants que l'on poursuivra selon les besoins régionaux.

Le Réseau de l'information (RDI) gagne de plus en plus de terrain à Terre-Neuve et au Labrador. Il est maintenant accessible sur la côte ouest de l'île, à Labrador City et à St. John's.

prestation de services en français comme en anglais, du fait que leur aire de service est constituée d'une population francophone composée d'au moins 5 000 personnes.

Le nombre de plaintes reçues cette année (69) est comparable à celui de l'an dernier (65). Les plaintes reçues témoignent des difficultés que connaissent encore certains bureaux à assurer la prestation continue de services dans les deux langues officielles. La question des services en français sur le chantier du pont de la Confédération et sur le pont lui-même lorsqu'il sera ouvert à la circulation préoccupe la population francophone. Nous en traitons au chapitre des enquêtes à la page 57 de ce rapport.

Des 69 plaintes déposées contre les services fédéraux à l'Île-du-Prince-Édouard, la plupart visaient les communications au téléphone et le service en personne. Les plaintes concernant la non-publication d'annonces dans la presse de langue française se chiffrent à 19 et visent 10 institutions distinctes. Comme en 1995, c'est la société Air Canada qui a été le plus souvent mise en cause sous ce rapport.

À la fin de mars, l'administration fédérale à l'Île-du-Prince-Édouard comptait 2 319 postes, dont 466 ou 20,1 p. 100 exigent la connaissance des deux langues officielles. Le nombre relativement élevé de postes désignés bilingues s'explique par le fait que l'administration centrale du ministère des Affaires des anciens combattants est située dans cette province.

TERRE-NEUVE

Pour la communauté francophone de Terre-Neuve, l'année 1996 a été marquée par une grande nouvelle. Le 11 juillet, le ministre de l'Éducation, M. Roger Gimes, annonçait que le cabinet provincial reconnaissait ses obligations aux termes de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et qu'il approuvait la création d'un conseil scolaire francophone. Dans un communiqué, M. Jean-Guy Dionne, président de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador, a déclaré qu'il y avait encore beaucoup à faire, mais que la communauté francophone était encouragée par cette décision. Il a affirmé que c'était réellement un grand jour pour la communauté francophone tout entière.

Cette décision fait partie de la réforme globale du régime scolaire confessionnel amorcée par le gouvernement provincial en septembre 1995 par suite d'un référendum sur cette question. Les modifications à l'article 17 de l'accord constitutionnel (en vertu duquel Terre-Neuve a adhéré à la Confédération), qui rendraient la réforme possible, ont été adoptées par la Chambre des communes en juillet; ces modifications ont été rejetées par le Sénat, puis présentées de nouveau à la Chambre des communes, qui a le pouvoir de déroger au vote négatif du Sénat.

anglophones ont aussi à voyager 30 kilomètres pour se rendre à l'école, la Fédération a décidé de porter la cause devant la Cour suprême de la province. Les audiences ont eu lieu au mois d'août¹.

Par ailleurs, les francophones de l'Île se sont réjouis de la décision de la Société Radio-Canada de réaliser l'émission *Bonjour Atlantique*, édition Île-du-Prince-Édouard, à partir de chez eux, de même que de celle du gouvernement provincial de nommer une représentante francophone, Mme Claudette Thériault, à la Commission provinciale de la capitale à Charlottetown. Pour sa part, le Collège de l'Acadie à Wellington s'est montré fier de ses 14 premiers finissants.

La communauté francophone de l'Île-du-Prince-Édouard revendique depuis longtemps, mais sans succès jusqu'à présent, la nomination d'un juge bilingue afin d'avoir accès à des procès en français, sans devoir faire appel à des juges du Nouveau-Brunswick qui parlent français.

Par ailleurs, il y a eu une entente Canada-communauté en 1996. Monsieur Edmond Gallant, président sortant de la SSTA, a signé l'entente au nom d'une coalition de 18 organismes de la communauté francophone de l'Île. Monsieur Michel Dupuy, alors ministre du Patrimoine canadien, l'a signée au nom du gouvernement fédéral. L'entente a pour objet de « promouvoir le développement global et le plein épanouissement de la communauté », en élaborant des projets socio-économiques et culturels.

Le Commissaire aux langues officielles s'est rendu à deux reprises à l'Île-du-Prince-Édouard pour y rencontrer les principaux porte-parole de la communauté francophone, des représentants d'institutions fédérales ainsi que la Première ministre à l'époque, Mme Catherine Callbeck.

Les services fédéraux

La communauté francophone de l'Île-du-Prince-Édouard est composée de 5 280 personnes, soit 4,1 p. 100 de la population. Les intérêts de la communauté sont défendus par la Société Saint-Thomas-d'Aquin, plusieurs importantes institutions académiques contribuent à la vitalité de la collectivité.

L'application de la *Loi sur les langues officielles* découle principalement de la disposition du *Règlement* qui porte sur les « aires de service ». Par conséquent, les bureaux du gouvernement, situés surtout à Charlottetown, doivent assurer la

¹ Au moment de mettre sous presse, nous avons appris que la Cour suprême de l'Île-du-Prince-Édouard avait statué en faveur des parents.

correspond aux proportions d'anglophones et de franco-

L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

« Mon gouvernement verra à l'application d'une nouvelle politique sur les services en français. En plus d'améliorer les services aux insulaires de langue française, la politique sera une expression de notre appui aux deux langues officielles du Canada et de foi en notre pays. » C'est en ces termes que M. Gilbert Clements, le lieutenant-gouverneur de l'Île-du-Prince-Édouard, a ouvert la législature le 29 février.

La politique du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard fait suite à des analyses de la situation linguistique et semble bien répondre aux besoins. Entre autres objectifs, cette politique entend : « promouvoir et continuer à améliorer les services en français [...] favoriser et promouvoir le dialogue et la compréhension mutuelle entre [...] la communauté francophone et anglophone et [...] favoriser l'utilisation des ressources bilingues afin d'en exploiter le potentiel en vue de nouvelles opportunités avec des partenaires économiques ».

Au mois d'avril, l'Île-du-Prince-Édouard a célébré sa cinquième Semaine annuelle de la francophonie et en août l'Assemblée législative de la province est devenue membre de l'Assemblée internationale des parlementaires de langue française. Un député francophone, M. Robert Madix, a été nommé président de la nouvelle section locale de l'organisme. À l'issue des élections du 18 novembre, le gouvernement libéral de M. Keith Milligan a été remplacé par le gouvernement conservateur de M. Pat Bins.

Cependant, l'année ne s'est pas déroulée sans accroc pour la communauté francophone de l'Île. La Fédération des parents de l'Île-du-Prince-Édouard revendique une école locale de langue française à Summerside pour les 181 élèves qui s'y trouvent, soit 127 au primaire et 54 au secondaire. Présentement, la plupart de ces élèves sont obligés d'effectuer la navette entre Summerside et l'école Evangéline d'Abtrams-Village située à environ 30 kilomètres. Dans un éditorial du 29 mai, paru dans *La Voix acadienne*, Mme Jacinthe Laforest a signalé l'importance de l'école locale : « L'école est au cœur de la communauté. C'est, à bien des égards, l'institution qui détermine la viabilité d'une communauté, qui en assure le développement, la pérennité. » Notons aussi qu'à son assemblée annuelle en juin, la Société Saint-Thomas-d'Aquin (SSTA) a adopté une résolution appuyant la création d'un centre scolaire-communautaire dans la région de Summerside.

Lorsque le ministre de l'Éducation a refusé de donner son aval à l'établissement d'une école française à Summerside, prétendant que le réseau de transport des écoliers suffit amplement et que de nombreux écoliers

français langue seconde, et aux élèves du conseil scolaire une excellente formation dans leur langue seconde.

Le Collège de l'Acadie, qui compte des campus à La Butte, Saint-Joseph-du-Moine, Pomquet, Petit-de-Grat, Tusket et Dartmouth, a décerné quelque 80 diplômes cette année, en commerce, en secrétariat, en technologie des affaires, en informatique, en tourisme, et en santé et soins à domicile.

La Fédération des Acadiens de la Nouvelle-Écosse (FANE) a signé une entente de développement communautaire avec le ministre du Patrimoine canadien. Dans le cadre de cet accord, une table de concertation a été créée afin de « promouvoir une approche concertée et aussi efficace que possible entre les organismes oeuvrant au développement de la communauté acadienne ». Ces organismes comprennent une variété de groupes, dont les aînés, les jeunes, les artistes, les éducateurs et les juristes. Les fonds disponibles en 1995-1996 ont totalisé plus d'un million de dollars. Une des grandes priorités de la FANE est de diversifier l'économie des régions acadiennes et de promouvoir l'industrie touristique.

Les Jeux de l'Acadie de la Nouvelle-Écosse ont eu lieu cette année à Chéticamp, du 17 au 19 mai. Quelque 550 athlètes y ont participé dans une dizaine de disciplines et des milliers de spectateurs ont assisté aux divers événements et spectacles. Par ailleurs, une délégation provinciale de jeunes a participé aux finales régionales des Jeux de l'Acadie à Saint John (Nouveau-Brunswick), où plusieurs se sont distingués dans différentes épreuves.

Lors d'un remaniement ministériel effectué le 27 juin, le premier ministre John Savage a nommé le député acadien, M. Allister Surette, ministre des Ressources humaines et ministre responsable du Secrétariat de la Jeunesse et des Affaires acadiennes. Pour la première fois dans l'histoire de la province, un député acadien, M. Wayne Caudet, a été choisi président de l'Assemblée législative.

La communauté francophone de la province bénéficie de deux radios communautaires, CIFA à Clare, dans le Sud-Ouest, et CKJM de Chéticamp. Ces deux stations ont réussi à diversifier leur programmation, grâce à des ententes avec d'autres radios communautaires et l'Alliance des radios communautaires du Canada (ARCC).

Par ailleurs, *Le Courrier*, hebdomadaire de langue française, a subi une réorganisation dans le but de renforcer les bases de son financement. Un sondage des lecteurs a indiqué que 90 p. 100 d'entre eux estiment que la qualité du journal est « bonne » ou « excellente » et que 71 p. 100 sont en faveur d'un journal acadien en Nouvelle-Écosse. Face à cet appui, la direction du journal a procédé à l'établissement de comités régionaux afin d'assurer une meilleure communication avec chacune des communautés acadiennes. Le fondateur du *Courrier*, M. Désiré D'Eon, est décédé le 3 novembre 1996.

Les Acadiens de la Nouvelle-Écosse ont organisé de nombreux festivals culturels et artistiques, notamment au Lieu historique national de Grand-Pré. Lors de tels événements, les Acadiens prennent plaisir à retracer leurs sources à l'une ou l'autre des familles d'origine. La FANE, en collaboration avec plusieurs partenaires gouvernementaux, participe activement au projet de redressement du Parc historique national de Grand-Pré. Le projet est chapeauté par la Société nationale de l'Acadie.

En fin d'année, la communauté acadienne a pleuré la disparition du père Léger Comeau, décédé le 26 décembre. Le père Comeau fut un fier Acadien, un éducateur et un ancien président de la Société nationale des Acadiens. Il a reçu la Légion d'honneur de la France et l'Ordre du Canada. Il fut longtemps un ami personnel du Commissaire, qui lui avait rendu un hommage particulier quelques mois auparavant dans un discours prononcé à la collation des grades à l'Université Sainte-Anne.

Les services fédéraux

Dans l'est de la Nouvelle-Écosse, la population d'expression française est installée à Chéticamp, à l'île Madame et à Pomquet, au centre, à Halifax/Dartmouth, et au sud-ouest, à la baie Sainte-Marie, à Argyle et à Yarmouth. Au recensement de 1991, la population totale de cette province s'élevait à 899 945 habitants, dont 39 415 ou 4,4 p. 100 ont déclaré le français comme langue maternelle.

La prestation des services en français par certaines institutions fédérales en Nouvelle-Écosse laisse grandement à désirer. Plusieurs organismes fédéraux sont encore en pleine réorganisation à la suite du fusionnement ou de la privatisation de certains de leurs services; d'autres n'ont pas réussi à sensibiliser adéquatement leurs employés à leurs obligations linguistiques.

Les institutions fédérales ont fait l'objet de 123 plaintes. Une quarantaine d'entre elles se rapportaient à des annonces parues dans des médias de langue anglaise seulement.

Quatre-vingt-trois pour cent des plaintes mettant en cause les institutions fédérales concernaient la langue de service. La grande majorité de ces plaintes traitaient de l'absence d'accueil dans les deux langues officielles ou de l'absence de service en français au téléphone et en personne. La correspondance et les communications par courrier électronique ont également fait l'objet d'un certain nombre de plaintes.

Des 10 736 fonctionnaires fédéraux en Nouvelle-Écosse, 899 ou 8,4 p. 100 occupent des postes désignés bilingues. L'anglais est la première langue officielle de 10 283 d'entre eux, soit 95,8 p. 100, alors que 451, soit 4,2 p. 100 de l'effectif, se disent francophones. Cette répartition

dernières années en vue d'assurer aux francophones la gestion de leur système scolaire a enfin porté fruit. À la suite d'études et de consultations auxquelles le Commissaire aux langues officielles a participé dans une importante mesure, l'Assemblée législative a adopté en janvier une nouvelle loi scolaire et le gouvernement a pu procéder au cours de l'année à l'établissement du Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) ainsi qu'à l'amalgamation des districts scolaires anglophones. Le CSAP, établi à Clare dans le sud de la province mais ayant des bureaux locaux à Dartmouth dans le Centre et à D'Escoisse dans le Nord, est dorénavant responsable de la gestion scolaire de 4 158 élèves et de 303 enseignants dans les 17 écoles de langue française de la Nouvelle-Écosse.

Le CSAP, qui regroupe 11 représentants scolaires de huit régions, s'est réuni pour la première fois le 25 mai à Clare sous la présidence de Mme Francine Comeau. Madame Comeau a parlé d'un « événement historique » et a indiqué qu'il faut faire de l'enseignement dans les écoles françaises « un plaisir ». Par ailleurs, M. Réjean Strois, nommé directeur général du Conseil, a déclaré qu'il voulait « créer un lien entre les élèves et le nouveau conseil scolaire ».

Si le système scolaire est maintenant en place, les défis que pose son fonctionnement restent grands. Voilà pourquoi la FPANE a mis l'accent cette année sur la formation des parents francophones, qui seront appelés à jouer un rôle clé dans la nouvelle structure, de même que sur la création de partenariats école-communauté, afin d'offrir le maximum d'appui aux écoles de langue française. Madame Danielle Marchand, journaliste du *Courier*, a commenté les défis du nouveau conseil dès la rentrée scolaire : « Les parents devront apprendre la gestion de leurs écoles et [...] la nouvelle structure administrative devra fonctionner à la grandeur de la province. » Notons aussi que des mesures d'appui à la petite enfance et aux enfants d'âge préscolaire, domaines que le Commissaire perçoit comme étant très importants, font partie du plan stratégique de la FPANE.

D'autre part, il y a eu des progrès sur le plan de l'éducation postsecondaire en langue française. Pas moins de 74 jeunes ont obtenu des diplômes de l'Université Sainte-Anne, située à Pointe-de-l'Église, dans le sud-ouest de la province; cette institution vient de fêter ses cent cinq ans. Lors de la collation des grades, le Commissaire aux langues officielles, qui venait de recevoir un doctorat honoraire, a adressé la parole aux finissants. Il les a félicités et leur a lancé le défi de continuer à apprendre, l'apprentissage continu étant essentiel dans le monde moderne.

L'Université Sainte-Anne a signé une entente spéciale cette année avec le South West Regional School Board, un conseil scolaire anglophone, pour permettre l'établissement sur le campus d'une école d'immersion en français langue seconde. Cette école offrira aux élèves de la faculté de l'éducation une expérience pratique dans l'enseignement du

Nous avons reçu 26 plaintes contre le Service correctionnel du Canada, 25 de ces plaintes étaient formulées par des détenus francophones qui n'ont pu obtenir de service dans leur langue.

Quatorze plaintes mettaient en cause le ministère du Développement des ressources humaines. Le service en français a fait défaut à Moncton, à Fredericton et à Bathurst, et il y a eu des lacunes par rapport à la langue de travail à Fredericton et à Miramichi. Le système d'identification linguistique des dossiers semble avoir posé des problèmes, puisque certains clients anglophones ont reçu de la correspondance en français alors que des clients francophones ont reçu de la correspondance en anglais, même s'ils avaient noté leur langue de préférence. La situation a été réglée à la satisfaction de tous.

Dix plaintes ont été déposées contre le secteur des parcs nationaux du ministère du Patrimoine canadien, en particulier contre le parc de Fundy où le service en français pourrait encore être amélioré, même s'il y a eu des progrès par rapport aux années précédentes.

Pour ce qui est de la langue de travail, deux plaintes ont été déposées contre Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, deux contre Développement des ressources humaines Canada, deux contre l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, deux contre Transports Canada, une contre le Service correctionnel du Canada et une contre Pêches et Océans. Plusieurs ministères n'ont pas encore réussi à créer un milieu de travail propice à l'usage équitable des deux langues officielles, que ce soit pour des réunions, la transmission de messages par courrier électronique ou des documents de travail.

Le gouvernement fédéral s'appuie sur 6 700 fonctionnaires pour servir la population des deux groupes linguistiques du Nouveau-Brunswick. De ce nombre, 2 803 (41,8 p. 100) occupent des postes bilingues, 2 308 employés (34,4 p. 100) sont d'expression française et 4 392 (65,6 p. 100) sont d'expression anglaise. Ces derniers pourcentages tendent à refléter la répartition des deux communautés linguistiques dans la population de la province.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Le président sortant de la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), M. Ronald Boudreau, a énoncé cette année la grande priorité de la FPANE en affirmant que l'objectif premier de l'organisme consistait à assurer aux enfants des parents acadiens les meilleures chances possibles d'être éduqués en français dans toutes les communautés académiques de la province.

L'année 1996 a été fort mouvementée et la FPANE a pu atteindre au moins un de ses principaux objectifs. Le travail des

et de radio, la communauté a aussi accès à cinq radios communautaires de langue française, dont une nouvelle, CJP M à Fredricton. De plus, la province possède un quotidien de langue française, *L'Acadie Nouvelle*, publié à Caraque, et quatre hebdomadaires francophones, soit *Le Madawaska*, *L'Avron*, *Le Moniteur Acadien* et *Le Pro-Kent*, ainsi qu'un hebdomadaire bilingue, *Le Calmar*. Il existe aussi de nombreuses revues spécialisées en langue française.

Enfin, le 24 janvier, le gouvernement fédéral a signé une entente de développement communautaire avec une coalition d'organismes francophones de la province. Cet accord prévoit l'investissement, dans des projets communautaires, de 6 millions de dollars répartis sur quatre ans. Outre la lutte contre l'assimilation, l'entente porte sur les dossiers des communications, des arts et de la culture ainsi que sur le développement économique. L'entente vise aussi à assurer une « égalité réelle entre les deux communautés de langue officielle de la province ».

Malgré la réduction des subventions gouvernementales aux associations communautaires, la SAAANB compte bien établir des bases solides de financement grâce à sa campagne Fonds de l'Avenir. En annonçant une contribution de pas moins de 100 000 \$ à la SAAANB, M. Gilles Lepage, président du Mouvement des caisses populaires acadiennes qui regroupe 38 coopératives et 86 caisses populaires, a déclaré : « Au fil des ans, la SAAANB s'est toujours efforcée de représenter les intérêts des Acadiens et des Acadiennes dans notre cheminement vers l'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick. Sans le travail de ses bénévoles, il est évident que l'Acadie n'aurait pas progressé autant qu'elle l'a fait au cours des trente dernières années. »

Les services fédéraux

En 1996, 132 plaintes ont été déposées contre des institutions fédérales au Nouveau-Brunswick. De ces plaintes, 101 concernaient l'absence de services en français, 16 remettaient en question les exigences linguistiques de certains postes, 13 étaient liées à la langue de travail et deux concernaient le respect par le gouvernement fédéral de ses engagements en vertu de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles.

Des 30 plaintes visant Air Canada, 16 touchaient la langue de service à l'aéroport et à l'agence urbaine de Moncton alors que 14 concernaient la dotation des postes au nouveau centre d'appel de Saint John, où les plaignants ont remis en question le bilinguisme obligatoire pour les candidats de l'extérieur. Comme nous l'expliquons à la page 41 du présent rapport, nous avons conclu que cette obligation était justifiée.

Le Nouveau-Brunswick a accompli une excellente besogne au niveau universitaire. Dans le cadre d'un partenariat regroupant l'Université de Moncton, les gouvernements provincial et fédéral et le secteur privé, les Néo-Brunswickois ont défriché un terrain nouveau dans le domaine de l'autoroute électronique. En décembre 1995, les premiers ministres Jean Chrétien et Frank McKenna ont annoncé au Sommet de la francophonie au Bénin la création d'un Centre international pour le développement de l'information en français, qui aura pour mandat de promouvoir l'utilisation de la langue française sur les autoroutes de l'information et d'agir comme catalyseur dans ce domaine. Les francophones du monde entier pourront se référer à ce centre lorsqu'ils seront à la recherche de ressources et d'outils en français. Le centre a été établi cette année sur le campus Saint-Louis-Maillet d'Edmundston, une composante de l'Université de Moncton.

Au sujet du travail accompli au centre et d'un rapport préparé par un comité consultatif sur les technologies de l'information et de la communication, le recteur de l'Université, M. Jean-Bernard Robichaud, a commenté : « La plupart des informations qui circulent sur l'autoroute de l'information sont en anglais, on doit corriger cette situation en y véhiculant du matériel de langue française de très grande qualité. » Le Commissaire aux langues officielles, qui assiste aux cérémonies d'ouverture de la nouvelle faculté de droit à Moncton, a également commenté l'évolution des langues sur l'Internet : « L'utilisation du français et de l'anglais [au Canada] [...] nous confère un avantage marqué face à la concurrence. »

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a effectué cette année d'importantes compressions budgétaires qui pourraient avoir des effets sur ses programmes linguistiques. En commentant le problème, Mme Lise Ouellette, alors présidente de la SAAANB, s'est vue contrainte de déclarer que la politique linguistique du gouvernement provincial était « un échec ». Par contre, tout en reconnaissant qu'il reste du travail à faire, M. Bernard Richard, ministre d'État aux Affaires intergouvernementales et autochtones, a plutôt parlé « d'une évolution indéfectible de notre province vers une véritable égalité des deux communautés linguistiques ».

De nombreux Acadiens ont protesté contre les compressions budgétaires à la Société Radio-Canada (SRC). En commentant la réduction apparente de la programmation régionale, Mme Liane Roy, présidente de la Société nationale de l'Acadie (SNA), a affirmé que la SRC va à l'encontre de son mandat établi dans la Loi de la radiodiffusion et de ses obligations décrites dans la Loi sur les langues officielles. Madame Roy a critiqué le gouvernement fédéral pour avoir réduit le financement de la SRC. Par contre, la plupart des foyers francophones peuvent aujourd'hui capter le RDI et la province bénéficie de plusieurs chaînes privées de télévision

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES L'ATLANTIQUE

Pour les 300 000 francophones des quatre provinces de l'Atlantique, l'année 1996 a été mouvementée, en raison de certains succès, d'une part, mais aussi de quelques problèmes persistants, d'autre part. Tout d'abord, les francophones de la Nouvelle-Écosse ont obtenu leur Conseil scolaire acadien provincial, planifié depuis longtemps et aujourd'hui responsable de la gestion scolaire de toutes les écoles françaises de la province. Par ailleurs, la province de Terre-Neuve a déposé une loi scolaire qui laisse entrevoir la création d'un conseil scolaire francophone.

Le Nouveau-Brunswick a entrepris une réforme en profondeur de son système scolaire en abolissant les conseils scolaires traditionnels pour les remplacer par deux commissions provinciales, l'une francophone et l'autre anglophone (voir page 75). Notons aussi que le Nouveau-Brunswick a accompli des progrès dans la promotion des langues officielles dans des systèmes de communication à la fine pointe de la technologie, notamment en français à l'Université de Moncton.

À l'Île-du-Prince-Édouard, le Collège de l'Acadie a décerné ses premiers diplômes postsecondaires à des francophones. En outre, des ententes Canada-communauté existent dans les quatre provinces de l'Atlantique. Enfin, notons que les compressions budgétaires des gouvernements ont mis en péril divers programmes.

En fin d'année, nous avons appris que les gouvernements du Canada et du Nouveau-Brunswick ont soumis une demande pour que le Sommet de la francophonie de 1999 ait lieu à Moncton. Cette demande a été appuyée par le gouvernement du Québec et par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Le président de la Société des Acadiciens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), M. Ronald Brun, a mis l'accent sur l'importance pour les francophones « d'avoir leurs propres structures ». Il faisait allusion aux projets du gouvernement provincial de fusionner des structures en place dans les domaines éducatif, municipal et de la santé afin de réaliser des économies. Au congrès de la SAANB au mois de juin, les participants ont adopté des résolutions demandant à l'exécutif de prendre des mesures pour protéger les acquis de la population acadienne dans de nouveaux regroupements de municipalités où les francophones seraient minoritaires. (Voir aussi pages 104 et 106.)

Toutefois, les communautés se sentent menacées par les compressions budgétaires. Par exemple, bien qu'ils se réjouissent de la création de centres scolaires-communautaires, les Fransaskois (à Regina, par exemple) se demandent comment ils arriveront à en payer les frais d'exploitation.

Les médias des communautés minoritaires continuent d'être un outil indispensable de leur développement. L'Association de la presse francophone (APF) regroupe 28 publications de langue française à l'extérieur du Québec, des hebdomadaires pour la plupart. Par ailleurs, la Québec Community Newspapers Association (QCNNA) représente 26 publications de langue anglaise au Québec, encore une fois presque exclusivement des hebdomadaires ou des journaux bimensuels. Au cours de l'année, le Commissaire a rencontré des représentants des médias de communautés minoritaires et il est intervenu auprès des institutions fédérales pour qu'elles se servent de ces médias pour leurs annonces publiques.

Par ailleurs, l'Alliance des radios communautaires (ARC) du Canada regroupe 24 radios communautaires de langue française de diverses régions du pays. Un partenariat entre l'ARC et le Commissariat aux langues officielles a permis de diffuser, sur les ondes de six radios communautaires, une série de brefs messages suivis d'un jeu questionnaire. Ont participé la Coopérative Radio Chéticamp (Nouvelle-Écosse), Radio Beauséjour (Shédiac, Nouveau-Brunswick), Radio Restigouche (Campbellton, Nouveau-Brunswick), Radio communautaire Cornwall-Alexandria (Ontario), Radio Kap-Nord (Kapuskaing, Ontario) et Radio communautaire du Manitoba (Winnipeg).

Le Commissaire a entretenu des relations cordiales et constructives avec la Fédération des communautés franco-phones et acadienne du Canada, avec l'Alliance Québec et avec les associations provinciales et territoriales. À l'occasion de chacun de ses voyages, ou presque, il a tenu à s'asseoir avec les dirigeants communautaires pour discuter de leurs problèmes, de leurs objectifs et de leurs espoirs.

Ce ne sont là que quelques-unes des multiples activités qui ont marqué la vie des communautés minoritaires de langue officielle partout au pays cette année. Elles ne donnent qu'un aperçu partiel du rôle essentiel joué par les communautés et par leurs divers organismes pour la création d'un milieu de vie communautaire riche et fort. Cette animation de la vie des communautés serait impossible sans l'énergie et le dévouement inlassables de centaines de bénévoles et des responsables des associations nationales, territoriales, provinciales et locales.

passé de 4,1 à 2,8 millions de dollars. Mais le ministre ontarien des Affaires francophones, M. Noble Villeneuve, s'est empressé de rassurer la communauté, affirmant que les services qu'il lui sont fournis ne seraient pas appauvris.

Les Franco-Ontariens, comme tous les francophones canadiens, se sont inquiétés des résultats d'une étude sur le taux d'alphabétisme au Canada. À plus de 30 p. 100, les « alphabètes fonctionnels » franco-ontariens sont proportionnellement deux fois plus nombreux que les autres alphabètes de la province. Les francophones des autres provinces, y compris ceux du Québec, connaissent également, à divers degrés, des taux d'alphabétisme relativement élevés.

Au Québec, la communauté anglophone a vécu une année forte en contrastes. À la suite du résultat serré du référendum de 1995, la question de l'unité nationale a continué de préoccuper les Québécois d'expression anglaise. Ils se sont fait entendre vigoureusement dans de nombreux dossiers, notamment ceux de l'éducation, des services sociaux et de santé, et de l'affichage.

Le premier ministre du Québec, M. Lucien Bouchard, s'est adressé à la communauté anglophone dans un discours prononcé au Centaur Theatre, dans le Vieux-Montréal. Il a notamment rappelé l'apport considérable de cette communauté à l'édification du Québec. Il a souligné qu'une personne hospitalisée peut avoir besoin de tests médicaux mais ne devrait pas avoir à subir un test linguistique. Son discours a d'abord reçu un accueil relativement favorable, mais la communauté a plus tard manifesté quelque déception devant la rareté des suites concrètes.

La communauté anglophone réclame toujours un accès plus libéral à l'école anglaise ainsi que la création de commissions scolaires linguistiques, ce qui lui permettrait de renforcer son système d'éducation. Elle s'inquiète de la vitalité et même du maintien de son réseau d'institutions sociales et de santé. Enfin, la question de la diminution de ses forces vives et de son vieillissement demeure pour elle une préoccupation constante.

Les communautés d'expression française continuent à affirmer leur présence et leur contribution dans les provinces de l'Atlantique. Ainsi, la Semaine de la francophonie, célébrée à l'Île-du-Prince-Édouard, a été marquée par un message fort éloquent de Mme Catherine Callbeck, alors première ministre de la province, dans lequel fut souligné l'apport francophone au dynamisme de la province.

Dans l'Ouest également, les témoignages de la vitalité communautaire ne manquent pas. Un exemple en est l'inauguration, au mois de février, du Carrefour fransaskois à Prince-Albert. Il s'agit du premier centre scolaire communautaire en Saskatchewan et déjà ses effets se font sentir puisque l'effectif de l'école qu'il abrite a augmenté de 25 p. 100 dès l'annonce du début de la construction, en 1994.

qu'ils ont subis dans le passé dans le domaine de l'éducation, en raison du non-respect de l'article 23 de la *Charte*. En effet, ils estiment qu'en vertu des articles 23 et 24 de la *Charte*, ils ont le droit d'obtenir réparation. Pour mieux étudier lesdits articles dans cette perspective, la CNPF a organisé, en octobre, en conjonction avec le Centre canadien des droits linguistiques de l'Université d'Ottawa, un Symposium national sur la réparation constitutionnelle, dont le thème était « De violations à réparations ». Les participants se sont longuement penchés sur le problème de la francisation. Le titre de leur atelier, « Une jeunesse à récupérer », est fort éloquent à cet égard. Le Commissariat a pris part à ces assises à titre d'observateur.

L'EXOGAMIE EST-ELLE SYNONYME D'ÉROSION ?

L'accent croissant que mettent les communautés francophones sur les programmes de francisation ou de renaissance souligne leur préoccupation face à l'érosion de leurs nombres par l'assimilation. Celle-ci est un phénomène complexe, où l'exogamie semble jouer un rôle important. Cependant, certaines études récentes démontrent que l'assimilation n'est pas inévitable au sein de couples exogames, et que la conservation du français dépend beaucoup de la vitalité linguistique et culturelle du conjoint francophone.

Depuis le début de son mandat, le Commissaire s'intéresse à l'assimilation et à l'exogamie. De concert avec la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada, il organisait il y a quelques années un colloque visant à étudier l'interaction entre ces deux phénomènes. Son acharnement à favoriser la vitalité et l'épanouissement des communautés de langue officielle vient de sa conviction que la seule façon de contre l'assimilation, c'est d'assurer des communautés fortes et un milieu de vie bien dynamique.

LA VIE ET LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS

Les communautés minoritaires de langue officielle ont franchi une autre étape dans l'accroissement de leurs responsabilités à l'égard de leur développement. En effet, le ministère du Patrimoine canadien et les associations nationales représentant les communautés ont signé une entente de financement global. Les associations nationales sont maintenant en mesure de mieux planifier leurs activités pour les prochaines années en fonction de leurs propres priorités. Il faut toutefois souligner que chaque nouvelle entente Canada-communauté a représenté une diminution, souvent importante, du montant global mis à la disposition de la communauté.

En Ontario, le gouvernement a réduit de 35 p. 100 le budget de l'Office des affaires francophones, qui est ainsi

LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE 1. ESPOIRS ET DÉFIS

La majorité des provinces et territoires — mais pas tous — ont maintenant consenti à accorder à leur minorité de langue officielle la gestion appropriée de leurs écoles.

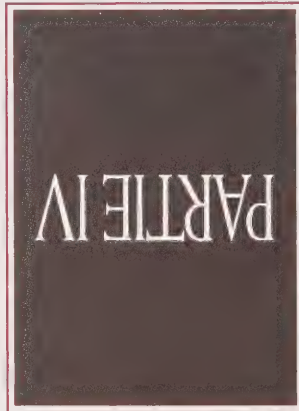
L'ÉDUCATION : DES PROGRÈS CONSIDÉRABLES

L'été a été une saison féconde pour les droits scolaires des francophones. Le 12 juillet, le gouvernement de Terre-Neuve annonçait la création prochaine d'un conseil scolaire francophone provincial. Cette décision a été d'autant mieux accueillie par la communauté francophone de Terre-Neuve qu'elle illustrait de façon concrète les propos du premier ministre Brian Tobin qui déclarait, au moment de la campagne électorale dans sa province : « Je protégerai la présence française dans ma province en l'accueillant sans la moindre réserve. » Des inquiétudes persistent, toutefois, quant aux pouvoirs précis qui seront accordés aux parents et au contenu de l'éventuelle loi ainsi qu'à ce qui sera laissé aux règlements.

Vers la fin de l'été, ce fut au tour des parents de la Colombie-Britannique de recevoir de bonnes nouvelles : un jugement de la Cour suprême de la province semblait constituer un pas important vers l'obtention de la véritable gestion scolaire. Dans ce jugement, rendu le 19 août par le juge Vickers, le tribunal affirmait sans ambages que l'Assemblée législative de la province avait l'obligation d'adopter une loi accordant aux parents pleine et entière gestion de leurs écoles, et enjoignait le gouvernement de promulguer cette loi au plus tard avant la fin de la prochaine session. Le territoire visé n'est pas, toutefois, celui de la province en entier.

Aussi bien à Terre-Neuve qu'en Colombie-Britannique, le Commissaire était intervenu auprès des autorités provinciales. Son intervention juridique en Colombie-Britannique a été sa première au niveau d'un tribunal de première instance. Au Nouveau-Brunswick, le gouvernement a décidé d'abolir tous les conseils scolaires. La communauté acadienne estime que cette décision, qui éloigne les parents de la gestion directe des écoles de leurs enfants, n'est pas conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le Commissaire a écrit au ministre de l'Éducation,

PARTIE IV



M. James Lockyer, à ce sujet. (En janvier 1997, il a présenté un mémoire devant un comité de la législature provinciale, rappelant que la Cour suprême du Canada avait énoncé une série de pouvoirs exclusifs devant être attribués aux parents en vertu de l'article 23 de la *Charte*.)

Au Québec, les parents anglophones espéraient la création de commissions scolaires linguistiques qui leur permettraient de rationaliser les ressources du système. Le gouvernement provincial a décidé de confier aux États généraux sur l'éducation le soin d'étudier les meilleurs moyens d'atteindre cet objectif, qui rallie un important consensus dans la province. Dans leur rapport du 10 octobre, les États généraux se sont prononcés en faveur des commissions scolaires linguistiques et ont suggéré au gouvernement du Québec de demander au gouvernement fédéral la modification de l'article 93 de la Constitution. (En février 1997, le gouvernement a annoncé qu'il irait de l'avant.)

Les parents anglophones poursuivent également leurs efforts en vue de l'assouplissement des règles d'accès à l'école anglaise. Le Commissaire a rencontré le sous-ministre provincial intéressé pour discuter, entre autres, de cette question.

En Ontario, le Commissaire a rencontré le ministre de l'Éducation, M. John Snobelen, au sujet de la gestion scolaire, et a entrepris une correspondance avec lui au cours de l'année. (En janvier 1997, le gouvernement a annoncé une restructuration complète du système scolaire, avec 11 conseils scolaires francophones pour l'ensemble de la province, et une distribution équitable du financement.)

L'ouverture à Kingston de l'école secondaire Marie-Rivier, antérieurement abritée dans des roulotte, a été une occasion de réjouissance à laquelle le Commissaire a participé en tant qu'un des conférenciers de marque.

LA FRANÇISATION

La francisation est également une préoccupation importante pour les communautés de langue officielle puisque, dans la grande majorité des cas, il n'existe pas de ressources en éducation préscolaire en français. Il faut donc redoubler d'efforts à ce niveau pour inculquer aux enfants une solide connaissance de la langue et de la culture françaises.

Les parents francophones, sous la direction de la Commission nationale des parents francophones (CNPF), portent maintenant leur attention vers la réparation des torts

Parmi les publications du Ministère, la brochure intitulée *Les Liens dans la francophonie canadienne* a retenu notre attention. Les auteurs de ce document constatent qu'au cours des dernières années, les études sur la francophonie canadienne ont surtout mis en relief la spécificité de chaque communauté, soit ce qui la distingue des autres communautés francophones dispersées dans le pays. Leur recherche constitue un retour du balancier puisque, partant de la prémisse que les communautés francophones du Canada « puisent largement à un fonds commun, linguistique et culturel, voire socio-économique », les auteurs veulent « amorcer l'étude [du] réseau de liens entre toutes les composantes de la francophonie canadienne ».

À l'occasion de la Semaine nationale de la francophonie, le Ministère a publié une brochure, tirée à 30 000 exemplaires, qui porte sur différents aspects de la richesse de la francophonie canadienne et internationale.

Quelques événements qui avaient obtenu un grand succès au cours des années passées ont été repris en 1996. Certains d'entre eux ont été organisés directement par le Ministère, d'autres sont fortement appuyés par lui. Mentionnons en particulier la Dictionnaire des Amériques, la Dictionnaire P.C.L. et le concours de rédaction « À vos crayons ». Ces activités s'adressent aux Canadiens de tout âge, particulièrement aux jeunes.

LES ENTENTES CANADA-COMMUNAUTÉS

Nous avons souligné l'an passé l'aspect original que constitue pour le développement d'une communauté minoritaire une entente Canada-communauté. Il s'agit d'accords relativement récents puisque le premier n'a été conclu qu'en 1988, mais au cours des dernières années, ils se sont multipliés.

Rappelons que Patrimoine canadien signe avec les représentants communautaires d'une province ou d'un territoire un accord qui fixe le montant des subventions (sur trois, quatre ou cinq ans) accordées par le gouvernement fédéral. Les associations déterminent ensemble à leur tour leurs priorités et la répartition des fonds. L'objectif avoué de cette façon de procéder est de confier aux associations qui représentent les communautés la responsabilité directe du développement communautaire et ainsi d'éliminer un certain paternalisme envers les communautés. (Il faut toutefois mentionner que certaines communautés se plaignent du paternalisme persistant des instances régionales du Ministère à leur égard.)

En 1996, des ententes-cadres ont été signées avec les représentants communautaires du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique et du Yukon. De même, une entente Canada-communauté a été signée au mois de février avec 18 organismes francophones dits « nationaux », c'est-à-dire ayant des mandats horizontaux dans plusieurs provinces et territoires.

La promotion de la dualité linguistique auprès de la population constitue l'une des principales responsabilités du Ministère. Dans un domaine où trop souvent persistent des mythes ou tout simplement de l'ignorance, des efforts constants de communication nous semblent essentiels.

À cet égard, le Ministère a créé cette année un site Internet sur les langues officielles. On y trouve une foule de renseignements sur la dualité linguistique, les langues officielles, l'enseignement des langues secondes et les communautés minoritaires. De nombreuses passerelles permettent d'accéder à des sites connexes et, par le fait même, à une grande variété de sources d'information sur les langues officielles. Des fiches sommaires sur les communautés minoritaires sont affichées sur le site Internet du Patrimoine canadien.

Par ailleurs, le Ministère préside un Comité inter-ministériel des communications et de la promotion des langues officielles. Outre les représentants du Patrimoine canadien, ce Comité regroupe des personnes du Conseil du trésor, du ministère de la Justice, de Statistique Canada, du Conseil privé et du Commissariat aux langues officielles.

LES COMMUNICATIONS

À la toute fin de l'année, après des négociations longues et ardues, l'Ontario a aussi signé une entente Canada-communauté pour les années 1995-1996 à 1998-1999.

Tableau III.21
Programmes externes des langues officielles : budget et personnel pour 1995-1996 et 1996-1997

PROGRAMMES EXTERNES : Provinces, territoires et organismes		1995-1996		1996-97	
		Personnel	Dépenses réelles (000 \$)	Personnel	Dépenses prévues (000 \$)
Ministère du Patrimoine canadien					
• Paiements de transfert aux provinces et aux territoires au titre des programmes de langues officielles			215 400		199 900
• Paiements de transfert aux groupes minoritaires de langue officielle			52 600		36 300
• Paiements de transfert au titre des programmes d'expansion du bilinguisme			5 900		5 900
• Dépenses de fonctionnement			81		80
Condition physique et Sport amateur					
• Subventions aux associations de sport amateur			—		—
Commissariat aux langues officielles					
		11 500	285 500	142	252 600
TOTAL					
		11 500	285 500	142	252 600
		134	214	134	214

b) PATRIMOINE CANADIEN

Pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de langues officielles en 1996, le ministre du Patrimoine canadien a résolulement placé ses activités sous le signe du développement économique. Ce faisant, il reflète et appuie la prise de conscience accrue de la part des communautés minoritaires de langue officielle quant à l'importance de l'économie dans leur vitalité et leur épanouissement.

Les initiatives du Ministère à cet égard sont multiples.

Dans le cadre de la Stratégie fédérale sur l'emploi, 3 millions de dollars ont été consacrés au financement du projet Jeunesse Canada au travail, coordonné par le Ministère. Destiné d'abord à fournir une expérience de travail à des jeunes pendant l'été, ce projet a donné lieu à la création de quelque 600 emplois, dont certains sont devenus permanents. Il a surtout permis à des jeunes des deux groupes linguistiques d'acquérir une expérience de travail dans des provinces autres que la leur et ainsi de perfectionner leur connaissance de la deuxième langue officielle.

Des études ont été menées pour mesurer le potentiel d'exportation de l'expertise et de la documentation canadiennes dans le domaine de l'enseignement des langues secondes, en particulier sur les marchés européens et asiatiques.

À l'autome, le Ministère a appuyé le premier Forum national des gens d'affaires francophones du Canada, tenu à Saint-Georges de Beauce, au Québec, des liens se sont ainsi tissés entre entrepreneurs francophones venus de tous les coins du pays.

Le Ministère a également favorisé et appuyé le Mondial de l'entrepreneuriat jeunesse qui a eu lieu à Ottawa en septembre. Cet événement a réuni 500 participants, dont un solide contingent de jeunes Canadiens de dix-huit à trente ans et des personnes de 26 autres pays.

Enfin, le ministre du Patrimoine canadien a lancé un ambitieux projet de recherches visant à explorer toutes les facettes économiques de la dualité linguistique canadienne. À la suite d'un appel d'offres, d'éminents universitaires canadiens ont entrepris une série d'études. Des thèmes comme les avantages de la dualité linguistique dans le contexte des nouvelles technologies de l'information, la connaissance des langues et l'esprit d'entreprise académique, pour n'en citer que quelques-uns, en montrent bien la richesse et la diversité. Ces études seront complétées en 1997. Leur publication devrait montrer que la dualité linguistique n'est pas seulement une question d'histoire, de droits ou d'équité, mais qu'elle représente aussi des avantages réels pour les Canadiens.

L'ENSEIGNEMENT

En même temps qu'il amorçait ces actions et cette vaste réflexion sur la dimension économique de la dualité linguistique, le Ministère poursuivait ses activités habituelles.

Dans ce domaine clé pour l'épanouissement des communautés de langue officielle, un événement longtemps attendu s'est enfin produit : la signature du Protocole d'entente relatif à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde. La ministre du Patrimoine canadien, Mme Sheila Copps, et M. Gordon MacInnis, alors ministre de l'Éducation de l'Île-du-Prince-Édouard et président en exercice du Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), ont ratifié le protocole le 30 septembre.

Ce protocole, un accord-cadre quinquennal, définit les conditions de la contribution offerte par le gouvernement fédéral aux provinces et aux territoires dans le domaine de l'éducation dans la langue de la minorité et de l'enseignement de la langue seconde. L'entente précédente avait expiré en 1993 et, depuis lors, des ententes provisoires étaient conclues chaque année en attendant la renégociation du protocole.

La nouvelle entente couvre la période 1993-1994 à 1997-1998. Le gouvernement fédéral s'engage à verser aux provinces et aux territoires un total d'un peu moins de un milliard de dollars pendant ces cinq années. Il s'agit d'une réduction de quelque 200 millions de dollars par rapport au protocole précédent. Cette diminution de l'aide s'inscrit dans le contexte plus large des compressions budgétaires fédérales. Tous les intérêts, et en particulier Patrimoine canadien, devront redoubler de vigilance afin que cette réduction des budgets ne porte pas préjudice aux jeunes des communautés minoritaires ainsi qu'à tous les jeunes Canadiens qui étudient leur deuxième langue officielle.

Dans cette difficile conjoncture, la Commission nationale des parents francophones (CNPF) a soulévé auprès du Ministère la question de l'équité dans la répartition des fonds du Programme des langues officielles dans l'enseignement, c'est-à-dire l'équilibre entre l'appui à l'enseignement de la langue officielle minoritaire et le soutien à la formation en langue seconde. La CNPF a aussi demandé au Vérificateur général du Canada d'étudier cette question.

Signalons enfin que le Ministère a publié une étude intitulée *Droits à l'instruction dans la langue de la minorité : État de la situation*. Ce document fournit un historique fort utile de la lutte incessante menée par les parents en situation minoritaire pour faire respecter leurs droits.



(26 millions de dollars, comparativement à 33 millions de dollars en 1994-1995). Par ailleurs, le nombre des employés qui participent à la gestion du Programme des langues officielles dans les organismes centraux, les ministères, les institutions parlementaires, les sociétés d'État et les Forces canadiennes est passé de 2 506 en 1994-1995 à 2 239 en 1995-1996. Manifestement, le secteur des langues officielles a lui aussi participé aux opérations de rationalisation, de compression des dépenses et de réduction des effectifs du gouvernement.

L'année a également vu le lancement, le 30 septembre, du projet de diffusion de TERMILUM dans la fonction publique. TERMILUM est offert sans frais aux institutions fédérales. Les employés des ministères et organismes pourront utiliser cette banque de données linguistiques pour mieux servir les Canadiens en français et en anglais, conformément aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Ils pourront également communiquer plus efficacement dans les deux langues officielles dans le milieu de travail. Le Commissariat a été l'une des premières institutions à bénéficier de ce service. La diffusion de TERMILUM dans la fonction publique devrait se poursuivre jusqu'en décembre 1997.

LES COÛTS

L'an dernier, on prévoyait consacrer environ 284 millions de dollars en 1995-1996 aux services aux Canadiens dans les deux langues, là où le nombre le justifie. Les dépenses réelles au cours de la période considérée se sont établies plutôt à 265 millions de dollars. Il convient également de signaler que les coûts administratifs ont été moindres en 1995-1996

Tableau III.20
Coût des services fédéraux dans les deux langues officielles : budget et personnel

		1995-1996		1996-97	
		Dépenses réelles (000 \$)	Personnel	Dépenses prévues (000 \$)	Personnel
					
Conseil du Trésor	• Langues officielles	3 800	39	3 100	38
Commission de la fonction publique	• Formation linguistique • Administration et autres activités	25 500	354	22 900	342
Travaux publics et Services gouvernementaux	• Bureau de la traduction	40 900	1 172	50 100	1 170
Autres ministères et organismes		1 49 400	350	1 50 600	308
Institutions parlementaires		1 000	8	1 000	8
Forces canadiennes		26 600	289	26 000	256
Sociétés d'État		16 300	n.d.	17 000	n.d.
TOTAL		265 000	2 239	272 200	2 149

n.d. Données non disponibles.

Source : Conseil du Trésor.

Pour obtenir le montant des dépenses réelles des années précédentes, le lecteur est invité à communiquer avec le Conseil du Trésor.

L'an dernier, le budget de la prime au bilinguisme a été augmenté d'environ 33 millions de dollars destinés à des versements rétroactifs qu'il avait fallu faire à 2 500 agents de la Gendarmerie royale du Canada. En 1995-1996, le coût total des primes s'est établi à 53,6 millions de dollars (voir le tableau III.19), chiffre inférieur au montant anticipé des dépenses à ce titre, soit 55,9 millions de dollars. (Il s'agit sans aucun doute d'une conséquence des départs causés par la réduction des effectifs du gouvernement.) Nous continuons de croire, toutefois, que la prime au bilinguisme devrait être abolie.

LA TRADUCTION

Comme l'exercice 1995-1996 a été la première année complète d'existence du Bureau de la traduction à titre d'organisme de service spécial (OSS), nous avons demandé au Conseil du Trésor de nous communiquer les résultats de toute évaluation dont le Bureau aurait pu faire l'objet. On nous a répondu qu'aucune étude n'avait encore été faite sur

Tableau III.19
Coût des services fédéraux dans les deux langues officielles :
Dépenses par rubrique, 1995-1996 et 1996-1997

Type de dépenses		1995-1996		1996-1997	
		Dépenses réelles (000 \$)	Dépenses prévues (000 \$)		
Traduction-interprétation	• Bureau de la traduction	40 900	50 100	TOTAL	139 300
	• Autres fournisseurs ¹	88 300	89 200		
Formation linguistique	• Fonction publique	25 500	22 900	TOTAL	52 200
	• Autres fournisseurs ¹	30 300	29 300		
Prime au bilinguisme		53 600	56 400		
Frais d'administration	• Conseil du Trésor	3 800	3 100	TOTAL	24 000
	• Fonction publique	1 500	1 500		
	• Autres institutions ²	21 000	19 400		
TOTAL		264 900	271 900		

1 Secteur privé.
2 Institutions parlementaires, Forces canadiennes, CRC, Sociétés d'État.
Source : Conseil du Trésor.

le Bureau de la traduction en tant qu'OSS. Toutefois, des rajustements ont été effectués relativement au fonds renouvelable², afin de permettre au Bureau d'utiliser plus efficacement les ressources dont il dispose pour la traduction. Nous avons hâte de recevoir les résultats de la prochaine étude des activités du Bureau qu'effectuera le Conseil du Trésor, nous avons d'ailleurs bon espoir qu'une évaluation soit effectuée prochainement.

Au cours de l'année, nous avons reçu les résultats de la vérification par le Conseil du Trésor de l'utilisation des services de traduction (vérification effectuée avant le changement de statut du Bureau, mais dont les résultats ont été publiés en 1996). Le rapport était positif, les auteurs n'ayant observé aucun cas de traduction inutile. Des recommandations étaient faites, dont une portait sur la mise en œuvre de mécanismes de contrôle. D'après le rapport, le Conseil du Trésor et le ministère des Finances (qui ont des services administratifs communs) semblaient avoir particulièrement besoin de mécanismes de ce genre, car ils n'avaient à l'époque aucun processus officiel d'approbation des demandes de traduction. Il semble que les demandes de traduction étaient souvent signées par des secrétaires ou des étudiants participant à un programme coopératif, ou qu'elles n'étaient pas signées du tout. Maintenant que les ministères doivent payer les services de traduction, ce problème ne se pose plus. Les gestionnaires des divers centres de responsabilité sont vraiment intéressés à contrôler les demandes de traduction, car les coûts sont imputés à leur propre budget.

L'année d'adaptation du Bureau de la traduction à un nouveau mode de fonctionnement ne l'a pas empêché d'accomplir du bon travail. En 1995-1996, le budget de 129 millions de dollars a été affecté à la prestation de quelque 13 400 jours d'interprétation et à la traduction d'environ 242 millions de mots. À première vue, ce chiffre peut sembler considérablement inférieur aux 328 millions de mots traduits en 1994-1995, mais il faut se rappeler que les ministères s'étaient empressés de faire traduire le plus grand nombre de documents possible avant la transformation du Bureau en OSS. L'année 1994-1995 sortait donc de la norme.

Au cours de l'exercice 1995-1996, les terminologues de la Direction de la terminologie et de la normalisation ont répondu à près de 96 000 demandes de renseignements terminologiques et linguistiques et procédé à 114 000 transactions dans TERMINUM, la banque de données linguistiques du gouvernement du Canada réputée dans le monde entier.

2 Fonds constitué à des fins précises et assujéti à la disposition selon laquelle les remboursements du fonds peuvent être utilisés de nouveau aux mêmes fins.

Tableau III.18
Postes bilingues : niveaux exigés, 1992-1996

	1992	1993	1994	1995	1996
Élémentaire (A)	2 704	2 336	2 105	1 849	1 763
Intermédiaire (B)	48 699	48 566	45 947	44 674	46 842
Supérieur (C)	10 174	10 820	10 702	10 468	12 134
Autres	2 252	2 279	2 205	3 614	2 337
TOTAL	63 829	64 001	60 959	60 605	63 076
	3,6%	3,6%	3,6%	6,0%	3,7%

Source : Conseil du Trésor.

demande et de la clientèle. Ainsi, quelque 232 postes de formation ont été supprimés entre le 1^{er} avril et le 27 septembre 1996.

On nous a assurés que les réductions à Formation linguistique Canada n'auront pas de répercussions sur la capacité de la Commission de la fonction publique de répondre aux besoins en formation linguistique des ministères. Nous aimerions néanmoins encourager la Commission à suivre la situation de près afin de pouvoir réagir rapidement en cas de circonstances imprévues.

L'ÉVALUATION LINGUISTIQUE

En 1996, le taux de réussite global à l'Évaluation de la langue seconde a été fort bon pour la compréhension de l'écrit (86 p. 100) et l'expression écrite (82 p. 100). Toutefois, l'interaction orale reste, comme l'an dernier, au niveau plutôt bas de 70 p. 100. Les employés de la catégorie Soutien administratif de niveau C ont vu leur taux de réussite passer de 64 p. 100 à 67 p. 100, tandis que celui des employés de la catégorie Direction passait de 38 p. 100 à 46 p. 100 en 1995. Ces faibles taux de réussite chez des cadres qui, on le sait, sont censés atteindre collectivement le niveau C en interaction orale en 1998, ont de quoi inquiéter. Il faudra que leur taux de réussite s'améliore considérablement pour que l'objectif soit atteint.

niveau A de bilinguisme, soit la norme minimale de la fonction publique; cette norme, les plaintes le montrent bien, ne correspond pas à une compétence linguistique suffisante pour l'exercice de la plupart des fonctions que sont appelés à remplir les agents de l'État.

Le Rapport annuel de 1986 formulait la recommandation suivante relativement à la pertinence des divers niveaux dans le cas des gestionnaires et des cadres supérieurs :

Étant donné que le niveau de compétence intermédiaire est insuffisant pour la plupart des postes de gestion importants, le nombre de postes d'encadrement exigeant un niveau de compétence avancé en langue seconde devrait être progressivement augmenté à partir d'objectifs réalistes. À de rares exceptions près, les postes des échelons inférieurs devraient exiger davantage que le niveau de compétence élémentaire en langue seconde.

Le pourcentage de postes bilingues exigeant le niveau de compétence élémentaire A a de nouveau baissé, passant de 3,1 p. 100 en 1995 à 2,8 p. 100 cette année (voir le tableau III.18). Manifestement, les ministères et organismes gouvernementaux ont fini par se rendre compte que ce niveau de compétence dans la langue seconde ne peut être considéré comme suffisant dans une fonction publique ayant à cœur de fournir au public un service de qualité dans les deux langues officielles. De plus, le pourcentage des postes bilingues exigeant le niveau de compétence supérieur (C) a augmenté de près de deux points et s'établir maintenant à 19,2 p. 100. Ce chiffre continuera d'augmenter alors que les institutions fédérales s'efforceront de maintenir ou d'accroître la qualité du service dans l'autre langue officielle tandis que le nombre des fonctionnaires fédéraux diminue. Cette hausse se poursuivra sûrement à mesure que le nombre des cadres qui se conforment à la norme « CBC » continuera d'augmenter d'ici la date butoir du 31 mars 1998.

LA FORMATION LINGUISTIQUE

Formation linguistique Canada a vu la demande de ses services décroître considérablement, soit d'environ 30 p. 100, depuis 1993. Sa clientèle a diminué en 1996, passant de 4 550 à 3 515 personnes, ce qui représente une baisse de 22,7 p. 100. En outre, la demande de formation linguistique continue (c'est-à-dire à plein temps, à long terme), qui s'établissait à 1 317 clients en 1994-1995, a diminué pour atteindre que 673 clients en 1995-1996. Cet état de choses est attribuable à un certain nombre de facteurs : la réduction des effectifs de la fonction publique, le recours accru à la dotation impérative et l'existence d'un bassin d'employés bilingues. Dans ce contexte, la Direction générale des programmes de formation a dû rajuster le nombre de ses employés en fonction du niveau de la

Tableau III.17
Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique¹, ainsi que les postes bilingues, 1996



	Population de LO minoritaire	TOTAL des fonctionnaires	Fonctionnaires de LO minoritaire	Postes bilingues
Colombie-Britannique	49 540	19 206	300	569
Alberta	53 280	12 354	284	501
Saskatchewan	19 805	5 410	62	198
Manitoba	47 800	9 215	344	590
OUEST	170 425	46 185	990	1 858
Ontario (sans la région de la capitale nationale)	376 825	33 598	1 644	3 004
Région de la capitale nationale	321 930 ²	64 470	24 972	38 185
Québec (sans la région de la capitale nationale)	869 060	28 708	1 555	15 620
Nouveau-Brunswick	242 630	6 700	2 307	2 803
Nouvelle-Écosse	35 885	10 736	451	899
Ile-du-Prince-Édouard	5 280	2 319	167	466
Terre-Neuve	2 680	5 283	25	68
EST	286 475	25 038	2 950	4 236
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	2 200	1 299	32	40
TOTAL	2 299 480	85 085	2 200	2,6 %

1 Ne comprend pas les sociétés d'État, les Force canadiennes, etc.

2 Francophones.

Note : On ne possède pas de données sur la première langue officielle de 2 950 employés, ni sur la région de 9 771 d'entre eux.
Sources : Première langue officielle parlée : Recensement de 1991, Statistique Canada, Conseil du Trésor, septembre 1995.

Postes	1992	1993	1994	1995	1996
Bilingues	63 829	64 001	60 959	60 605	63 076
Français essentiel	13 527	13 611	13 764	12 691	12 775
Anglais essentiel	127 889	129 606	126 815	110 928	114 938
Réversibles	11 443	11 131	9 992	8 608	8 480
TOTAL	216 688	218 349	211 530	200 017	200 647

DES CHANGEMENTS D'ORDRE ADMINISTRATIF : QUELQUES FAITS SAILLANTS

- En avril 1995, le Conseil du Trésor mettait en place un nouveau système de collecte de données. Connus sous le nom de Système d'information sur les postes et la classification, ce système est maintenant entièrement opérationnel et il peut fournir des données aussi complètes et fiables que celles qui étaient fournies dans le passé, mais à un coût moindre.
- Le Conseil du Trésor encourage les ministères et les sociétés d'État à effectuer leur propre vérification relative aux langues officielles. Pour les aider, il leur a fourni un *Guide de vérification sur les langues officielles*.

- Le Conseil du Trésor est en train d'élaborer une politique sur les exigences relatives aux langues officielles lors de l'utilisation des réseaux électroniques. Une fois approuvée, cette politique sera intégrée au volume sur les langues officielles du *Manuel du Conseil du Trésor*. Elle fera connaître les obligations linguistiques des institutions fédérales et des organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles lorsqu'ils utilisent les réseaux électroniques tels que l'Internet pour les communications avec le public et les employés ainsi que pour les services.

LA PARTIE VII DE LA LOI : QUELQUES COMMENTAIRES

On trouvera à la page 37 une analyse plus détaillée de la Partie VII de la Loi (favoriser l'épanouissement et le développement des minorités francophones et anglophones au Canada et promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne dans son ensemble). Nous constatons avec regret que le *Rapport annuel 1995-1996 du Conseil du Trésor sur Les langues officielles dans les institutions fédérales* ne fait qu'effleurer cette partie de la Loi. Cette omission est d'autant plus surprenante que le Commissaire a fait paraître, en février 1996, un rapport intitulé *La mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles*, 1988. Il y invitait le Conseil du Trésor à poursuivre beaucoup plus activement la mise en œuvre et la gestion de la Partie VII conformément à ses deux fonctions essentielles, soit évaluer les programmes afin de déterminer l'efficacité et examiner les propositions de dépenses nouvelles ou à renouveler. Le Commissaire a formulé un certain nombre de recommandations à l'intention du Conseil du Trésor à cet égard.

Quand on sait les difficultés que connaissent les minorités linguistiques au Canada, il est bien de constater que la situation présente malgré tout des signes d'amélioration. Dans la réponse qu'elle adressait récemment au Comité mixte permanent des langues officielles

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES

Au mois de mars 1996, 59 p. 100 des cadres se conformaient au profil indiqué, comparativement à 56,8 p. 100 en mars 1995. Préoccupé par la lenteur des progrès, le secrétaire du Conseil du Trésor a écrit à ses homologues des ministères et organismes au mois d'août pour leur rappeler leur obligation de se conformer à la politique du Conseil du Trésor à cet égard et à la date butoir du 31 mars 1998. Il réclamait également des plans d'action dans certains cas. De toute évidence, il faudra que le Conseil du Trésor suive ce dossier de près s'il veut que l'objectif proposé soit atteint.

LES EXIGENCES APPLIQUÉES AUX CADRES

relativement à la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la Loi, la ministre du Patrimoine canadien affirmait que le gouvernement reconnaît la nécessité d'une responsabilisation plus rigoureuse, ce qui demande une intervention du Secrétaire du Conseil du Trésor, l'organisme central chargé de l'examen des plans d'affaires des ministères. Dans cette optique, le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien conclurent une entente officielle ayant pour objet d'instituer de nouveaux modes d'action plus responsables relativement à la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la Loi. Nous attendons avec impatience de voir la forme précise que prendront ces nouveaux modes d'action.

Comme le montre le tableau III.16, les mesures prises par le gouvernement fédéral pour réduire la taille de la fonction publique en 1996, dont l'examen des programmes, les compressions des dépenses et les réductions de personnel, n'ont pas eu de répercussion néfaste sur le nombre et le pourcentage de postes bilingues — 63 076 en 1996 comparativement à 60 605 en 1995. La réduction du pourcentage des postes exigeant impérativement la connaissance de l'anglais — réduction que nous avons signalée l'an dernier — semble avoir atteint son niveau le plus bas et la proportion de ces postes a légèrement augmenté en 1996. Il se peut toutefois que cette augmentation soit en partie la conséquence de l'amélioration

suite aux recommandations du Commissaire. Le Conseil du Trésor veillera à ce que les ententes concernant les langues officielles conclues par les institutions fédérales comprennent des engagements à l'égard de la langue de travail.

Le Conseil du Trésor a procédé à deux vérifications touchant la langue de travail au cours de l'année. L'une a pris la forme d'un sondage effectué en mars et en avril sur l'utilisation du français et de l'anglais dans le milieu de travail par les employés de ministères et organismes fédéraux au Nouveau-Brunswick, l'autre, effectuée en février et en mars, consistait en une vérification de la disponibilité dans les deux langues officielles de systèmes informatiques et de logiciels régulièrement et largement utilisés dans la région de la capitale nationale, à Montréal et dans le nord et l'est de l'Ontario. Les résultats préliminaires du sondage indiquaient que plus d'anglophones (93 p. 100) sont satisfaits des possibilités de travailler dans la langue de leur choix que de francophones (79 p. 100). Les deux rapports, une fois achevés, seront transmis au Commissaire.

À North Bay, à Sudbury, à Timmins, à Kirkland Lake et à Sault Ste. Marie, le Conseil du Trésor a tenu des ateliers en vue d'aider les gestionnaires fédéraux à établir et à entretenir des milieux de travail dans lesquels les deux langues peuvent s'épanouir. D'autres régions désignées bilingues devraient accueillir des ateliers sur la question de la langue de travail. Nous encourageons le Conseil du Trésor à poursuivre en ce sens.

UNE INITIATIVE PARTICULIÈRE AU QUÉBEC

On trouvera une analyse complète de la question de la participation équitable, à la page 29. Ce que nous souhaitons faire ici, c'est d'examiner les mesures prises par le Conseil du Trésor relativement au faible taux de présence des anglophones au sein des institutions fédérales au Québec (5 p. 100). Les mesures telles que l'amélioration de l'annonce des postes disponibles et les contacts avec les associations de la minorité se poursuivent. De plus, le Conseil du Trésor coopère avec le bureau régional de la Commission de la fonction publique (CPF), à Montréal, dans le cadre d'un projet qu'il a lancé en 1996 et qui a pour objet d'étudier les facteurs psychologiques qui contribuent peut-être au problème. Le Conseil du Trésor affecte des fonds au projet et il a participé, avec des représentants de la CPF et d'associations de la minorité anglophone, à des séances de définition des principes généraux et des paramètres de l'étude. Ce projet, qui sera terminé vers la fin de 1997, est une initiative prometteuse.

linguistiques, en collaboration avec le Commissariat aux langues officielles et le ministère du Patrimoine canadien, des listes à jour des bureaux et des points de service offrant les services dans les deux langues.

En octobre 1996, le Conseil du Trésor annonçait une initiative visant à informer les Canadiens de l'engagement du gouvernement à l'égard de la prestation de services de qualité. Ainsi, les fonctionnaires fédéraux et les Canadiens qui touchent des prestations de la sécurité de la vieillesse, du Régime de pension du Canada, d'assurance-emploi ou encore des prestations fiscales pour enfant ou des prestations d'ancien combattant ont trouvé dans l'enveloppe contenant le chèque qu'ils ont reçu entre le 10 et le 31 octobre, un encart rappelant cet engagement à fournir aux Canadiens des services qui :

- soient prompts, dignes de confiance et exacts;
- respectent la dignité, les droits individuels, la vie privée et la sécurité;
- soient conformes à la Loi sur les langues officielles;
- témoignent d'une saine gestion des deniers publics et qui soient regroupés pour une plus grande commodité et une plus grande facilité d'accès;
- communiquent les règles, les décisions et les règlements applicables;
- soient régulièrement examinés et évalués en fonction des normes de service publiées;
- soient améliorés chaque fois que faire se peut, en tenant compte des suggestions, des préoccupations et des attentes de la clientèle.

Nous sommes d'avis que la diffusion publique de cet engagement auprès des Canadiens est une initiative louable.

La langue de travail

En juin 1996, le président du Conseil du Trésor écrivait à ses collègues pour leur demander un compte rendu sur les mesures prises en vue de donner suite aux recommandations issues de l'étude du Commissariat sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale. (L'examen effectué par le Conseil du Trésor faisait l'objet d'un chapitre dans son Rapport annuel 1995-1996.) Il a été déterminé que, dans l'ensemble, les institutions fédérales ont pris des mesures appropriées pour donner

2. LES ORGANISMES CENTRAUX

a) L'APPAREIL FÉDÉRAL

Un certain nombre d'éléments fondamentaux composent le Programme des langues officielles du gouvernement fédéral : le service au public dans les deux langues là où le nombre le justifie, le droit des fonctionnaires de travailler en français ou en anglais dans certaines régions désignées (dans la mesure où les Canadiens bénéficient d'un service dans la langue officielle qu'ils préfèrent) et la possibilité pour les Canadiens francophones et anglophones d'avoir des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales.

Un autre élément a été, jusqu'à récemment, sous-estimé et sa mise en œuvre, quelque peu négligée : l'engagement à favoriser la vitalité et l'épanouissement des collectivités minoritaires de langue officielle.

La mise en pratique de ces éléments théoriques exige l'élaboration de politiques et de mécanismes de contrôle adéquats s'inscrivant dans un cadre législatif et réglementaire solide. Elle exige également des mesures de soutien telles que la formation linguistique, la traduction et la classification linguistique des postes. Le plus important, toutefois, est d'imprimer à ces démarches une direction éclairée, et c'est aux organismes centraux qu'incombe cette tâche. Dans le Programme des langues officielles, les acteurs principaux sont le Conseil privé, la Commission de la fonction publique, le ministère du Patrimoine canadien, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et, naturellement, le Conseil du Trésor.

LE CONSEIL DU TRÉSOR

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est appelé à jouer un rôle de premier plan dans la gestion du Programme des langues officielles. En effet, il est tenu de donner l'orientation générale et d'assurer la coordination des politiques et des programmes liés à la mise en œuvre — dans toutes les institutions fédérales sauf le Sénat, la Chambre des communes et la Bibliothèque du Parlement — des parties de la Loi qui touchent le service au public, la langue de travail et la présence équilibrée de Canadiens francophones et anglophones au sein des institutions fédérales.

La Loi confère également au Conseil du Trésor le pouvoir de vérifier si les institutions fédérales se conforment bien à ses politiques, directives et règlements; de plus, elle prévoit une importante fonction d'évaluation des politiques et des programmes.

En 1996, le Conseil du Trésor a mené à bien un certain nombre d'activités s'inscrivant dans la logique de son rôle.

- Au mois de juin, le Conseil du Trésor a présenté au Comité mixte permanent des langues officielles un rapport intitulé *Disponibilité du service au public dans les bureaux désignés bilingues en vertu de la Loi sur les langues officielles*. Rappelons que le Conseil du Trésor et le Commissariat aux langues officielles avaient effectué, en 1994, diverses études sur le service au public dans les bureaux désignés bilingues partout au Canada. Il en était ressorti que la situation variait d'une région et d'un bureau à l'autre. Par conséquent, le Conseil du Trésor avait demandé aux institutions fédérales d'évaluer le nombre de bureaux qu'exigeait la prestation de services bilingues, de prendre les mesures correctives nécessaires là où des manquement avaient été constatés et de présenter des plans d'action détaillant les mesures prises ou proposées. Les renseignements fournis par les institutions fédérales, aux fins du rapport dont il est question ci-dessus, ont permis de constater que les services en personne et les services téléphoniques se sont améliorés depuis 1994, même si la situation est encore loin d'être parfaite.

- Après la publication des résultats de la première phase d'une vérification du service au public dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Toronto et d'Halifax, le Conseil du Trésor est passé à la phase II, qui a porté sur 11 autres RMR de l'Ontario et de l'ouest du Canada, de janvier à mars 1996. Les premières constatations révèlent que la disponibilité et la qualité du service varient d'un endroit à l'autre. À n'en pas douter, le Conseil du Trésor exigera que les institutions concernées présentent des plans d'action en vue de combler les lacunes.

- Dans ses efforts constants pour faire en sorte que les services d'accueil soient donnés dans les deux langues officielles là où le nombre le justifie, le Conseil du Trésor a organisé une série d'ateliers sur la loi et les politiques concernant le service au public dans les langues officielles. Des ateliers ont été tenus en mars au Nouveau-Brunswick et en juin, en Ontario. D'autres sont prévus pour novembre et décembre. À notre sens, il s'agit là d'une initiative digne d'éloges.
- Le Conseil du Trésor est en train de réviser sa liste informatisée de bureaux et de points de service fédéraux au Canada afin que, au plus tard à la fin de décembre 1996, les institutions fédérales puissent avoir accès à la liste à jour dans le site Publiservice, sur l'Internet. Le public aura le même accès par le biais de l'Internet en mars 1997.

- Au début de 1997, le Conseil du Trésor publiera, sous forme d'encarts, dans les journaux des minorités

D'utilisation facile, cet outil permet de trouver le terme ou l'expression exacte dans une ou l'autre des langues officielles et de vérifier le sens d'un terme en français ou en anglais.

Le Bureau de la traduction a décidé d'offrir TERMIUM gratuitement à tous les ministères et organismes fédéraux, et ce pour une période d'essai de deux ans. Cette initiative permet au Bureau d'élargir sa clientèle au sein de l'administration fédérale et d'accroître le nombre d'utilisateurs de sa banque terminologique. Cette initiative vient aussi renforcer le rôle de premier plan que joue déjà le Bureau de la traduction dans le domaine des langues au Canada et dans le monde.

TERMIUM est aussi vendu dans le secteur privé selon le principe de recouvrement des frais. Très prisé par les pigistes, les maisons d'édition et d'autres entreprises, TERMIUM illustre bien les efforts que fait le gouvernement fédéral par l'intermédiaire du Bureau de la traduction pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Convaincu de l'apport important de cet outil pour les deux langues officielles, le Commissaire a prêté son concours à la promotion de TERMIUM.

associations minoritaires afin de tenir compte de leurs préoccupations. Qui plus est, un mécanisme de résolution rapide des plaintes a été mis sur pied, des directives claires et précises ont été transmises aux employés et les gestionnaires se sont efforcés de recruter du personnel temporaire bilingue. Six plaintes seulement ont été déposées contre la région. Compte tenu de l'ampleur de l'événement, qui comporte des millions de communications avec le public, il s'agit là d'une très belle réussite.

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX : TERMIUM

TERMIUM est la banque de données linguistiques du gouvernement fédéral, disponible sur CD-ROM et mise au point par le Bureau de la traduction. Cette banque terminologique de réputation internationale constitue un précieux outil d'aide à la rédaction qui, par le fait même, favorise les communications en français et en anglais.

TERMIUM contient plus de trois millions de termes français et anglais inscrits sur plus d'un million de fiches terminologiques se rapportant à tous les domaines.

Parmi les 13 recrues qui ont reçu leur formation en anglais, 9 sont toujours à l'emploi du SCC. Cette proportion correspond à celle que l'on retrouve parmi les recrues francophones. Les employés formés en anglais sont répartis dans six établissements au Québec, ce qui permet d'offrir davantage de services en langue anglaise.

PÊCHES ET OCÉANS, INSTITUT MAURICE-LAMONTAGNE

Situé à Sainte-Flavie dans le Bas-Saint-Laurent, l'Institut Maurice-Lamontagne est activement engagé à promouvoir l'utilisation du français dans les domaines scientifique et technique. Ce centre s'occupe de recherche dans trois domaines d'intérêt particulier au ministère des Pêches et Océans, soit les pêches, l'hydrographie et l'océanographie. Bien que l'on utilise l'anglais dans les communications externes et pour certaines activités internes (lecture de recherches, ouvrages de référence, etc.), tout est mis en œuvre pour que les travaux de recherche se déroulent en français. Les communications internes se font principalement dans cette langue; en outre, on encourage les chercheurs à publier leurs recherches en français et le centre est abonné à des revues scientifiques en langue française. L'Institut collabore étroitement avec des universités et des centres de recherche francophones au Canada et dans le monde (France, Egypte, Algérie, Tunisie). Il a contribué à bâtir un réseau de compétences en français dans les sciences de la mer où, jusqu'à récemment, il y avait peu de chercheurs

scientifiques francophones.

Cette réussite en matière de langue de travail constitue aussi une réalisation concrète au regard de la Partie VII de la Loi. En effet, l'emploi de la langue française dans un domaine où elle est relativement peu utilisée, en l'occurrence celui de la science, contribue à en promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage dans la société canadienne.

STATISTIQUE CANADA, RÉGION DE L'ONTARIO

Lors de la planification et de l'organisation de son dernier recensement, Statistique Canada a fait des efforts louables pour garantir des services dans les deux langues.

À l'instar d'autres régions, l'Ontario a beaucoup travaillé pour mener à bien sa tâche. Le recensement étant un exercice de longue haleine, la région a commencé sa planification longtemps d'avance, notamment en consultant les représentants du Commissaire pour s'assurer que tous les aspects de la Loi sur les langues officielles étaient pris en considération. De plus, le directeur régional a rencontré les représentants des

LE CENTRE DES RESSOURCES HUMAINES DE SAINT-LAURENT (QUÉBEC)

Le Centre des ressources humaines de Saint-Laurent dessert un public mixte composé de francophones, d'anglophones et d'allophones. La clientèle de langue anglaise y est nombreuse : en juin 1996, 47 p. 100 des prestataires étaient anglophones. Pour répondre à cette demande, le Centre s'est doté d'une forte capacité bilingue, 57 des 67 postes du bureau sont désignés bilingues et ils sont tous occupés par des employés qui parlent les deux langues. L'affichage est complètement bilingue, les clients sont accueillis en français et en anglais et ils sont servis dans la langue de leur choix. Le service au public dans les deux langues fait clairement partie des pratiques courantes des gestionnaires et des employés.

LE SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA, RÉGION DU QUÉBEC

Depuis longtemps, le Service correctionnel du Canada (SCC) fait face à une faible représentation des anglophones au Québec, ce qui a un effet sur la prestation des services auprès des anglophones détenus dans les établissements de cette province. En 1995-1996, le SCC a accentué ses efforts pour remédier à cette situation. Des 108 recrues retenues pour son programme initial de formation, 16 (15 p. 100) étaient de langue anglaise. Pour faciliter leur réussite et leur intégration, le SCC leur a offert — pour la première fois au Québec — une formation en anglais. L'exigence minimale du nombre de stagiaires requis pour former une classe a été réduite, la documentation et le matériel pédagogique ont été traduits et on a veillé à ce que les instructeurs moins à l'aise dans les deux langues officielles soient appuyés par des instructeurs parfaitement bilingues.

L'information qui a eu lieu à Shippegan en mai 1996. En outre, elle a fait partie du forum national des gens d'affaires et des élus municipaux francophones dont les deux volets se sont tenus successivement à Grand-Sault (Nouveau-Brunswick) et à Saint-Georges-de-Beauce (Québec).

Chargée de la coordination des activités du gouvernement fédéral dans le secteur économique au Nouveau-Brunswick, l'APÉCA influence de façon positive les actions d'autres organismes touchant le développement de la communauté de langue française. Comme toute, la dimension de l'épanouissement de la minorité fait partie intégrante des activités et des programmes de l'APÉCA. C'est là une belle réussite.

« Si l'on détermine qu'un bureau doit servir le public dans les deux langues, a-t-il dit, le principe de l'honnêteté dans l'annonce exige que cela soit effectivement vrai. » (Soulignons que ces chiffres correspondent non pas à la réalité telle que vécue par les communautés de langue officielle en situation minoritaire mais bien à ce qui devient possible après insistance, car l'offre active fait largement défaut.)

Au mois d'octobre, suivant l'envoi de préavis aux institutions fédérales, une équipe du Commissariat a amorcé le suivi, qui se prolongera sur une période de dix-huit mois environ. Dans un premier temps, les enquêteurs vérifient l'offre active et la disponibilité du service dans la langue officielle minoritaire d'une région donnée, aussi bien au téléphone qu'en personne. Une fois leur constat établi, ils font la revue de la situation avec le gestionnaire du bureau.

Afin de permettre aux institutions fédérales d'apporter des correctifs ponctuels et rapides aux situations accusant des lacunes, nous avons opté pour la préparation de rapports distincts au fur et à mesure que les enquêtes sont terminées. Cela nous paraît plus efficace que de publier un rapport global dix-huit mois après le début de l'exercice. Ces rapports feront état du rendement « linguistique » de chacun des bureaux visités, en précisant, d'une part, si les services sont disponibles (et offerts) et, d'autre part, s'ils sont de bonne qualité. Le Commissariat formulera également des recommandations visant à combler les lacunes décelées dans ces bureaux.

Les consultations que nous avons eues avec les diverses associations de langue officielle minoritaire du pays nous ont grandement aidés à déterminer l'orientation du suivi.

h) LES MENTIONS D'HONNEUR

Encore cette année, le Commissariat poursuit sa tradition de décerner des mentions d'honneur pour des initiatives ou un travail exemplaires dans le domaine des langues officielles. Depuis le début de cette activité en 1992, 32 certificats ont été attribués et 6 autres viennent s'y ajouter cette année. Les restructurations ainsi que la réduction des effectifs et des budgets dans l'appareil fédéral rendent plus difficile encore la tâche des gestionnaires et des employés quant à l'application de la Loi sur les langues officielles. Dans ce contexte, le rendement exceptionnel et les initiatives nouvelles sont d'autant plus méritoires.

Jusqu'à présent, les certificats ont surtout servi à souligner des réalisations en matière de service au public. Cette année, nous avons cru bon en élargir le champ de manière à reconnaître les initiatives et le rendement exemplaire d'organismes et de bureaux relativement à d'autres aspects de la Loi (langue de travail et appui au développement des minorités de langue officielle).

Nous sommes particulièrement heureux de mettre en relief le bon travail de certaines institutions par rapport au développement des minorités et à la promotion des langues officielles dans la société canadienne (Partie VII de la Loi). L'importance de cette partie de la Loi a d'ailleurs été réaffirmée à la fin de 1996, alors que le gouvernement a demandé au Conseil du Trésor de participer à l'accroissement de la responsabilisation des institutions fédérales dans ce domaine. En reconnaissant les réalisations de certains organismes à cet égard, le Commissariat entend démontrer toute l'importance qu'il accorde à cet aspect de la Loi.

Les critères suivants, qui se rapprochent de ceux qui ont été utilisés par le passé pour évaluer le service au public, ont été modifiés pour mieux convenir aux autres éléments de la Loi. Ils nous ont guidés dans nos choix :

- L'engagement de la gestion à offrir en tout temps des services de qualité soutenus dans les deux langues officielles;
- Le souci constant du personnel de respecter ses obligations en matière de service au public, en assurant tant l'offre active qu'un service courttois dans les deux langues officielles;
- L'engagement des gestionnaires et du personnel à veiller au respect des langues officielles en proposant, par exemple, des initiatives spéciales pour résoudre les problèmes persistants;
- La reconnaissance des besoins des communautés de langue officielle et l'engagement d'y satisfaire en en tenant compte dans les activités et les programmes de l'institution.

Voici la liste des bureaux retenus pour une mention d'honneur et une description de leurs mérites particuliers sur le plan des langues officielles.

L'AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE, RÉGION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

En vertu de son mandat, qui est de consolider l'économie de la région de l'Atlantique, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APÉCA) peut contribuer sensiblement à la réalisation des objectifs de la Partie VII de la Loi dans le secteur du développement économique. De façon générale, l'APÉCA est consciente de ses obligations dans ce domaine et son plan de mise en œuvre de la Partie VII est bien étoffé. C'est cependant au Nouveau-Brunswick que son travail est particulièrement digne de mention. L'APÉCA s'est en effet engagée dans plusieurs dossiers économiques importants pour la communauté de langue française de cette province. Elle a notamment mené une étude sur l'esprit d'entrepreneuriat acadien et participé à un forum sur l'autoroute de

fédéral de respecter, lors de ses négociations, les engagements inscrits à la Partie VII de la Loi sur les langues officielles et d'obtenir, de la part des provinces et des territoires, le maintien de l'engagement à appuyer leur vitalité et leur développement tel que prévu par la Loi.

Le Commissaire a déjà reçu du Québec, du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard (ainsi que de l'Alberta, du Manitoba et de la Colombie-Britannique au moment de mettre sous presse) des plaintes exprimant les inquiétudes des communautés. Compte tenu de l'importance de cette question, il a jugé opportun d'évaluer d'une manière globale les effets possibles des ententes de dévolution entre le gouvernement fédéral et les provinces au regard de la mise en œuvre de la Loi et les droits garantis par celle-ci. C'est pourquoi, tout en traitant des questions particulières soulevées par des plaintes individuelles, il a entrepris, à la fin de l'année 1996, une étude portant sur tout le dossier du transfert de responsabilités exercées par des institutions fédérales à des institutions provinciales et territoriales.

Entre-temps, il a demandé au Premier ministre et à différents ministres d'adopter une politique gouvernementale protégeant l'intégrité des droits linguistiques des Canadiens dans le cadre des changements prévus.

Soulignons que le Commissaire avait déjà reçu une plainte dans ce domaine de la part de l'Association canadienne-française de l'Ontario, et que son enquête a révélé que les cours de formation professionnelle offerts en français dans cette province étaient, en qualité, en quantité et en variété, nettement inférieurs à ceux disponibles en anglais.

iv) LES POINTS DE SERVICE

Au mois de février 1995, le Commissaire a publié son *Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*. Il formulait ainsi à l'intention du gouvernement et de l'ensemble des institutions fédérales des recommandations visant à aider les bureaux désignés à améliorer la prestation de leurs services dans les deux langues officielles.

Lors du dépôt de son rapport, le Commissaire s'est engagé à effectuer un suivi. Ayant constaté que les services fédéraux dans les bureaux désignés n'étaient disponibles dans la langue officielle minoritaire que 79 p. 100 du temps — 98,8 p. 100 au Québec et 72 p. 100, en moyenne, ailleurs — il a déclaré que 100 p. 100 était le seul pourcentage acceptable.

Les représentants des

communautés demandent

que les ententes

de dévolution entre

les deux ordres

de gouvernement

contiennent une clause

linguistique suffisamment

complète et précise

pour garantir

la disponibilité équitable

des services et

des programmes dans les

deux langues officielles.

consommateurs une panoplie de canaux. En fin de compte, les services seront mieux adaptés aux besoins du public. Nous reconnaissons l'importance de la radiodiffusion comme outil de soutien et de développement pour les communautés de langue minoritaire et nous croyons que le CRTC est appelé à jouer un rôle de premier plan pour favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du pays et appuyer leur développement.

!!!!) LA DÉVOLUTION DES RESPONSABILITÉS FÉDÉRALES AUX PROVINCES ET AUX TERRITOIRES

Ces dernières années, l'administration fédérale a connu plusieurs transformations majeures : restructuration en profondeur de la fonction publique en 1993, qui a entraîné une diminution du nombre de ministères et occasionné des réorganisations importantes souvent assorties de réductions de postes et de programmes; limitation de l'embauche; privatisations de services auparavant offerts par des organismes fédéraux. S'ajoutera aussi, bientôt, le phénomène de la dévolution de responsabilités précédemment exercées par des institutions fédérales à des ministères et à des organismes provinciaux ou territoriaux, tel qu'annoncé dans le Discours du trône du 27 mars 1996.

La question de la dévolution suscite beaucoup d'inquiétudes au sein des communautés minoritaires de langue officielle, qui craignent une diminution ou une disparition des droits linguistiques garantis présentement par la Loi sur les langues officielles, notamment ceux énoncés à la Partie IV de la Loi. Dans le cas de la dévolution des mesures actives d'emploi annoncée le 30 mai 1996 par le ministre du Développement des ressources humaines, les minorités de langue officielle tiennent absolument à ce que les services en matière de formation de la main-d'œuvre, notamment les cours, continuent d'être disponibles dans les deux langues officielles après la prise en charge de ces responsabilités par les provinces ou territoires.

Les représentants des communautés demandent que les ententes de dévolution entre les deux ordres de gouvernement contiennent une clause linguistique suffisamment complète et précise pour garantir la disponibilité équitable des services et des programmes dans les deux langues officielles. Selon eux, cette clause devrait, en plus de définir les responsabilités dévolues, déterminer les mécanismes de contrôle et d'imputabilité. En somme, les communautés demandent au gouvernement

gamination du CPAC comprend : les débats de la Chambre des communes et des émissions d'affaires publiques. Les débats de la Chambre sont diffusés dans les deux langues officielles. Les émissions d'affaires publiques, qui proviennent de toutes les régions du Canada, sont parfois diffusées dans une seule langue parce que les activités se déroulent uniquement dans cette langue et que la CPAC n'a pas les budgets pour en assurer l'interprétation. Notre étude a révélé que pour la période de juin 1994 à mai 1995, 12 p. 100 de la programmation de la CPAC était diffusée dans une langue seulement. Nous pouvons espérer que de nouvelles installations techniques ainsi qu'une augmentation du budget d'interprétation lui permettront de réduire le nombre d'heures d'émissions diffusées dans une seule langue. Compte tenu du fait que le CRTC a l'obligation de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, nous sommes d'avis que le CRTC devrait encourager la CPAC à rendre toute sa programmation disponible en français et en anglais, selon le canal en question. Par conséquent, le Commissaire a recommandé au CRTC d'encourager la Chaîne d'affaires publiques par câble à diffuser toute sa programmation en français sur le canal de langue française et en anglais sur le canal de langue anglaise.

Pour ce qui est de l'absence de diffusion des canaux CPAC en langue française et en langue d'origine à certains endroits en Ontario, notre étude a révélé que le CRTC n'exige pas la distribution des canaux CPAC par les télédistributeurs. Étant donné que le domaine de la radiodiffusion est en période de transition et que de plus en plus de canaux seront offerts aux consommateurs, nous sommes d'avis que le CRTC devrait permettre aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de faire valoir leurs préoccupations lors des demandes de renouvellement de licence des télédistributeurs mis en cause. Par conséquent, le Commissaire a recommandé au CRTC de verser au dossier public des télédistributeurs une copie des sept plaintes ayant trait à la non-disponibilité du canal CPAC de langue française ou de langue d'origine et de s'assurer que les communautés francophones puissent faire valoir leurs préoccupations lors des demandes de renouvellement de licence des télédistributeurs intéressés.

Le milieu de la radiodiffusion est en plein essor et évolue rapidement. L'arrivée de la compression vidéo numérique permettra d'augmenter la capacité de distribution des canaux tout en réduisant les coûts de transmission, et la distribution directe par satellites de radiodiffusion offrira aux

Nous croyons que le CRTC

est appelé à jouer

un rôle de premier plan

pour favoriser

l'épanouissement

des minorités francophones

et anglophones du pays

et appuyer leur

développement.

En 1996, le RDI rejoignait 94 p. 100 des abonnés du câble dans les 110 communautés francophones à l'extérieur du Québec. Malgré ces progrès évidents, plusieurs citoyens canadiens, notamment la population de l'Île-du-Prince-Édouard, n'ont toujours pas accès au RDI (quoiqu'une partie de l'Île sera desservie à partir de février 1997). Par ailleurs, certains Canadiens n'ont pas accès à *Newsworld*. Le Commissaire a recommandé au RDI de poursuivre ses efforts de commercialisation en vue d'être distribué dans toutes les communautés francophones, et ce de façon prioritaire à l'Île-du-Prince-Édouard et à Whitehorse.

Notre étude comprenait aussi neuf plaintes en provenance d'Ottawa et du sud-ouest de l'Ontario. Celles-ci mettaient en cause des stations spécialisées de langue française comme MétéoMédia, MusiquePlus et TV5. Grâce aux développements technologiques et à la pression exercée par les abonnés, la situation s'est réglée dans sept des cas à l'étude et les services concernés ont été intégrés à la grille horaire.

Notre étude a reconnu que, selon les règles de distribution et d'assemblage du CRTC, la diffusion des services spécialisés par les télédistributeurs est facultative. Compte tenu des circonstances, le Commissaire a recommandé au CRTC de verser au dossier public des télédistributeurs mis en cause les deux plaintes ayant trait à la non-disponibilité du canal TV5 et de s'assurer que les communautés francophones aient l'occasion de faire valoir leurs préoccupations lors des demandes de renouvellement de licence des télédistributeurs intéressés.

Notre étude a également porté sur neuf plaintes selon lesquelles, d'une part, les canaux publics par câble (CPAC1) diffusent des français et anglais de la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC1) diffusent des émissions d'affaires publiques dans une langue autre que celle du canal et, d'autre part, le canal CPAC de langue française ainsi que le canal CPAC qui diffuse dans la langue d'origine ne sont pas disponibles à certains endroits en Ontario. La CPAC est une société sans but lucratif. Elle est exploitée à titre de service public et financée par un consortium de télédistributeurs canadiens. Sa programmation est diffusée sur trois canaux : un de langue française, un autre de langue anglaise et un troisième dans la langue d'origine, soit la langue dans laquelle se déroule l'événement. La pro-

¹ La Chaîne d'affaires publiques par câble a modifié son nom en 1996 mais a conservé l'acronyme CPAC, en français comme en anglais.

!!! LE CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION

ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Tel qu'annoncé dans notre rapport de l'an dernier, nous avons rendu publique notre étude spéciale sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et sur la télédiffusion. Elle donnait suite à 28 plaintes sur la programmation en langue minoritaire offerte par les télédiffuseurs aux communautés de langue officielle. L'étude visait à déterminer dans quelle mesure la réglementation, les directives et les politiques du CRTC, ainsi que les conditions d'octroi des licences, permettent à cette institution de respecter les objectifs de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, à savoir favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du pays et appuyer leur développement. Elle examinait également comment la Société Radio-Canada (SRC), de qui relève le Réseau de l'information (RDI) et *Newsworld*, remplit ses obligations concernant la diffusion de ces deux réseaux en vertu des Parties IV et VII de la Loi.

Selon la Loi sur la radiodiffusion, le CRTC réglemente le domaine de la radiodiffusion et octroie, entre autres, des licences aux télédiffuseurs, aux réseaux et aux stations de télévision. Le CRTC exige la distribution par les télédiffuseurs d'un nombre limité de canaux de télévision, laissant aux règles du marché le soin de régir une bonne partie de la programmation offerte aux consommateurs.

La SRC administre deux réseaux d'information continue, soit le RDI en français et *Newsworld* en anglais. Lors de la demande d'une licence d'exploitation au CRTC, ni l'un ni l'autre de ces réseaux n'a demandé une diffusion obligatoire de ses services par les télédiffuseurs, préférant laisser jouer les lois du marché, et le CRTC n'a pas imposé cette diffusion. Il en résulte que la décision de distribuer ces services spécialisés aux abonnés appartient à chacun des 2 082 télédiffuseurs du pays.

Au départ, notre étude portait sur dix plaintes de citoyens de différentes régions du sud de l'Ontario et de Whitehorse, au Yukon. Les plaignants déplaient que le RDI ne soit pas disponible dans leur région. Nous avons constaté que les télédiffuseurs comptent quelque 8,2 millions d'abonnés, résidentiels et commerciaux, dans tout le pays. Lors de son entrée en ondes le 1^{er} janvier 1995, le RDI était capté par environ 5,2 millions d'abonnés. À la fin du mois d'août 1996, ce chiffre était passé à plus de 6,3 millions. À la même époque, *Newsworld* comptait près de 7,4 millions d'abonnés, et ce après plus de sept ans d'exploitation.

Notre étude a révélé que,

dans les sites Web

des institutions fédérales

que nous avons visités,

la qualité du service

au public n'était pas

toujours comparable

dans les deux langues

officielles.

d'accueil ou dans les publications de l'institution. Les accents sur les caractères français posaient des problèmes dans le courtier électronique et dans le transfert de fichiers, et certains moteurs de recherche locaux (utilisés pour repérer des renseignements particuliers dans un site) ne fonctionnaient pas en français. Le Commissaire a formulé sept recommandations au sujet des services que l'administrateur fédéral offre au public sur l'Internet.

Les fonctionnaires qui occupent un poste bilingue dans une région désignée bilingue (l'est et le nord de l'Ontario, la région de la capitale nationale, la région de Montréal, les autres régions bilingues du Québec et le Nouveau-Brunswick) ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix quand ils n'ont pas affaire au public. D'après notre étude, ces droits n'étaient pas respectés au départ, particulièrement en ce qui a trait aux logiciels de navigation pour l'Internet. En effet, jusqu'à récemment, le personnel d'expression française se voyait offrir seulement des logiciels de navigation de langue anglaise, les versions françaises n'étant pas encore disponibles. Le Commissaire a formulé sept recommandations en vue d'assurer la disponibilité de navigateurs bilingues et de services de soutien technique bilingues et de veiller à ce que les fonctionnaires connaissent leurs droits et leurs obligations linguistiques.

Nous avons également cerné divers autres points à améliorer : par exemple, les pratiques d'acquisition en matière de logiciels qui ne permettent pas toujours aux employés de recevoir les logiciels de navigation pour l'Internet dans la langue de leur choix; l'absence de normalisation en ce qui concerne les mécanismes de codage; et, dans de nombreux cas, l'utilisation de sites Web sans politique d'ensemble en matière de langues officielles. Le Commissaire a formulé trois recommandations à l'égard de la politique sur les langues officielles (distribution sur une plus grande échelle du guide du Conseil du Trésor sur l'Internet; adoption d'une politique sur les projets-pilotes; élaboration de lignes directrices exhaustives sur l'utilisation de l'Internet par les institutions fédérales). Parmi les autres recommandations, trois portaient sur les pratiques d'acquisition et la production de logiciels de navigation bilingues et deux avaient trait aux normes fédérales relatives à l'Internet.

Malgré les quelques problèmes décelés, le gouvernement fédéral est de toute évidence un chef de file dans ce domaine et nous l'encourageons à continuer dans cette voie.

g) ÉTUDES SPÉCIALES

i) L'INTERNET

La tentation est grande d'appeler 1996 « l'Année de l'Internet », vu le pullulement des sites du réseau World Wide Web, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de nos frontières. Ce phénomène fait ressortir l'a-tropos de notre étude spéciale intitulée *L'utilisation de l'Internet par vingt institutions fédérales**. Trois facteurs nous ont incités à entreprendre cette étude : en 1995-1996, nous avons reçu 16 plaintes mettant en cause sept institutions fédérales et l'Internet, les institutions fédérales ont rapidement adopté la technologie de l'Internet pour dispenser leurs services au public, et nous avons cru bon prendre le point de vue de la Loi sur les langues officielles. Afin que les spécialistes des institutions fédérales puissent profiter de nos constatations, nous comptions organiser un colloque en 1997 pour discuter de notre étude. Étant donné que bon nombre de nos conclusions et recommandations sont susceptibles d'intéresser les personnes qui s'occupent du français sur l'Internet, où l'anglais est de loin la langue dominante, nous avons également communiqué notre rapport à divers organismes, dont l'Office de la langue française du Québec et certains États membres de la Francophonie.

Notre méthodologie comportait plusieurs volets et incluait le recours à deux experts. Tous deux nous ont fourni des avis techniques et l'un d'eux s'est chargé des visites électroniques et des essais touchant le courrier électronique d'un échantillon de sites où le bilinguisme est de rigueur. Nous avons eu des entretiens avec 100 fonctionnaires de 20 institutions fédérales et du Secrétariat du Conseil du Trésor et avons tenu compte de leurs réactions à notre rapport provisoire. Nous avons également analysé les politiques des organismes centraux et des ministères relatives à l'Internet. Il est encourageant de constater que, dans l'ensemble, les institutions fédérales souscrivent aux objectifs des 22 recommandations contenues dans notre rapport.

Notre étude a révélé que, dans les sites Web des institutions fédérales que nous avons visités, la qualité du service au public n'était pas toujours comparable dans les deux langues officielles. Nous avons remarqué que les renseignements n'étaient pas toujours affichés dans les deux langues officielles lorsqu'ils devaient l'être ou qu'ils n'étaient pas disponibles simultanément, que ce soit dans la page

l'harmoniser avec les exigences de la Loi.

Nous avons également fait enquête sur une plainte relative à l'exclusion systématique des hebdomadaires bilingues de la liste des publications de langue anglaise utilisée par les institutions fédérales lors de campagnes publicitaires au Québec. Nous avons jugé que les publications bilingues qui desservent un territoire de distribution exclusif devraient être utilisées lors des campagnes publicitaires fédérales au même titre que les hebdomadaires unilingues français ou anglais. Nous poursuivons nos discussions avec TPSCG à ce sujet.

En 1996, nous avons traité deux nouvelles plaintes au sujet des services offerts au public au chantier de construction du raccordement permanent entre l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick. Nous avons également complété notre enquête sur les 13 plaintes reçues à ce sujet en 1995. Après un examen exhaustif des dispositions législatives et contractuelles applicables, nous avons conclu que TPSCG devaient veiller à ce que tout service ou communication offerts au public en leur nom par l'entrepreneur soient conformes aux dispositions de la Partie IV de la Loi, tant durant la construction du pont qu'au cours de son exploitation.

Le Ministère a donné suite à des recommandations du Commissaire, reconnaissant ainsi ses obligations relativement aux services et aux communications auprès des membres du public qui utiliseront le pont lorsqu'il sera en service. Bien que le Ministère n'ait pas été d'accord avec l'interprétation du Commissaire quant à l'application de l'article 25 de la Loi pendant la période de la construction, les responsables ont collaboré à la mise en œuvre de mesures correctives pour améliorer le service en français auprès des visiteurs du chantier à Borden (Île-du-Prince-Édouard).

Nos enquêtes relatives à la langue de travail ont révélé un certain manque de sensibilité de la gestion intermédiaire à l'égard des droits linguistiques des employés sur les plans de la surveillance et des instruments de travail. Nous avons noté de sérieuses lacunes dans les secteurs des technologies de pointe, où les francophones travaillent dans un milieu unilingue anglais. À cet égard, nous avons procédé à une enquête approfondie au Bureau de projet des frégates canadiennes de patrouille, qui fait partie du Secteur des systèmes aérospatiaux, maritimes et électroniques. Le Commissaire a fait des recommandations portant notamment sur les obligations linguistiques des surveillants ainsi que sur la disponibilité des services centraux du Ministère dans les deux langues officielles.

* Le rapport est affiché sur notre site Web, <http://ocol-clo.gc.ca>.

la formation fournie aux gardes de sécurité nouvellement recrutés et de revoir ses méthodes relatives aux inspections régulières de ces services de manière à inclure une évaluation de leur prestation.

Des plaintes analogues, à l'égard desquelles nous menons enquête à d'autres aéroports internationaux, notamment ceux de Toronto, de Calgary et d'Edmonton, semblent indiquer que les problèmes sont de portée nationale et doivent être abordés plus en détail.

En vertu des Ordonnances sur la navigation aérienne (version révisée), Transports Canada a la responsabilité de voir à ce que les transporteurs aériens canadiens respectent l'exigence réglementaire voulant que l'exposé général sur les mesures de sécurité à bord des appareils soit diffusé en français et en anglais. Ce règlement est entré en vigueur en mars 1996. Nous avons depuis reçu 17 plaintes à ce sujet, dont 10 ont été transmises à Air Canada à titre d'institution responsable, et 7 concernant des envolées des Lignes aériennes Canadien International, que nous avons transmises à Transports Canada. Une seule de ces plaintes a été réglée à ce jour. Nos discussions avec le Ministère se poursuivent.

Bon nombre des plaintes relatives à la langue de travail émanant d'employés de Transports Canada concernent les systèmes informatiques — 7 sur 18 en 1995 et toutes les 4 en 1996. Les mesures prises par le Ministère en vue de régler ces plaintes permettront à ses employés de jouir de tous les droits en matière de langue de travail qui leur sont conférés par la Loi. Nous étions également heureux d'apprendre que, pour donner suite à la recommandation que nous avons faite l'an dernier, des séances d'information ont été organisées pour informer les employés de Nav Canada de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Des séances ont eu lieu à Moncton, d'autres devaient avoir lieu à Ottawa en janvier 1997.

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX

Des 48 plaintes mettant en cause Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) qui ont fait l'objet d'une enquête en 1996, 35 portaient sur la langue de service, 12 sur la langue de travail et 1 sur la participation équitable.

Nos enquêtes sur une douzaine de plaintes au sujet d'appels d'offres publiés dans des journaux de langue officielle majoritaire, sans qu'il y ait eu d'annonces équivalentes dans la presse de langue officielle minoritaire, ont révélé que la politique du Ministère confondait les obligations découlant des articles 11 et 30 de la Loi sur les langues officielles. La mise en oeuvre de l'article 30 est sujette à l'importance de la demande, alors que l'article 11 oblige les institutions fédérales à publier leurs avis et annonces dans les médias des deux langues officielles des régions visées, sans égard à la demande. À la suite de discussions avec notre

aéroportuaire, de voir à ce que les concessionnaires respectent cette exigence. Nous n'avons reçu que six plaintes à l'égard de ces services en 1996, mais la nature répétitive des problèmes suscite certaines inquiétudes quant à l'efficacité des mesures correctives qui ont été prises. Les gestionnaires du Ministère en poste aux aéroports en cause ont hésité à donner suite à notre suggestion voulant qu'ils fournissent des conseils plus détaillés aux concessionnaires sur la façon de s'acquitter de leurs responsabilités à cet égard, de crainte qu'ils n'y voient une ingérence dans leurs affaires privées. Quoi qu'il en soit, nous avons encouragé les gestionnaires du Ministère à prendre l'initiative de donner des conseils précis aux concessionnaires en ce qui concerne les correctifs à mettre en oeuvre.

Le Règlement précise également que les transporteurs aériens doivent assurer le contrôle de la sécurité et l'embarquement des passagers, le service aux comptoirs de billetterie et d'enregistrement et les annonces au public dans les deux langues officielles, là où la demande est importante. Pendant l'année, nous avons reçu 10 plaintes concernant des allégations d'infractions à ces exigences. D'un aéroport à l'autre, la façon dont les gestionnaires comprennent leurs responsabilités à cet égard diffère grandement, comme d'ailleurs leur enthousiasme à aborder cette question avec les transporteurs aériens responsables. Nous craignons que, si cette tendance se maintient et si la cession des aéroports à des organismes locaux se poursuit, il y aura des disparités importantes dans les services offerts au public voyageur.

La cession des aéroports à des administrations aéroportuaires locales pourrait occasionner des disparités importantes dans les services fournis aux voyageurs aux différents aéroports.

Pour le ministère des Transports, la responsabilité linguistique la plus complexe et la plus difficile est de faire en sorte que les industries qu'il réglemente offrent des services au public dans les deux langues officielles dans les secteurs de la santé, de la sécurité physique et de la sécurité matérielle. Particulièrement, le Règlement sur les mesures de sécurité des transporteurs aériens exige de ces derniers qu'ils fournissent aux passagers des services de contrôle de sécurité avant l'embarquement, et ce dans les deux langues officielles, là où la demande est importante. En 1996, 21 des 64 plaintes reçues ont été déposées par des passagers qui n'ont pas reçu ce service dans la langue de leur choix. Nous avons également terminé une enquête approfondie à l'aéroport international de Winnipeg, à l'égard d'une plainte sur ce sujet reçue en 1995. À la suite des recommandations du Commissaire, le Ministère a accepté d'accroître la surveillance du contrôle de sécurité au préembarquement, d'examiner

mesures appropriées de compensation afin de lui rendre pleinement justice. Statistique Canada a mis en œuvre la première recommandation, mais n'avait pas encore donné suite à la deuxième en fin d'année.

TRANSPORTS CANADA

Les changements organisationnels dont il a été question dans notre dernier rapport annuel étaient encore en cours à Transports Canada en 1996. Ils comprennent la suite à donner à la cession de la gestion des aéroports à des organismes locaux sans but lucratif et la privatisation des services de contrôle de la circulation aérienne qui, depuis le 1^{er} novembre 1996, sont assurés par Nav Canada, une nouvelle société sans but lucratif. Nous avons été heureux de constater que la loi créant cette société exige le respect plein et entier de la Loi sur les langues officielles.

Nos discussions avec des responsables du Ministère et les enquêtes que nous avons menées sur des plaintes mettant en cause trois aéroports commercialisés ont étayé les craintes que nous avions exprimées dans le rapport de l'an dernier. Celles-ci portaient sur le maintien de la continuité quant à la compréhension et à la mise en œuvre des exigences relatives aux langues officielles dans les nouvelles organisations. Les lacunes dans l'intégration des langues officielles aux considérations d'ordre pratique et opérationnel compromettent souvent la qualité des services aux voyageurs dans les aéroports commercialisés.

Cette année, Transports Canada a fait l'objet de 65 plaintes (comparativement à 66 en 1995) : 59 portaient sur les services au public, 4 sur la langue de travail et 1 sur les exigences linguistiques d'un poste, 1 dernière à été mal orientée.

Les services ministériels que Transports Canada fournit au public par l'entremise de ses bureaux, y compris les services aux aéroports, sont généralement offerts dans les deux langues officielles. Nous avons reçu 12 plaintes relatives à ces services pendant l'année, toutes ont été réglées rapidement. Des problèmes ont été relevés dans les secteurs où le Ministère doit veiller au respect des règlements exigeant la prestation par des tiers de services dans les deux langues officielles. Ces règlements touchent en particulier les services de concessionnaires aux aéroports, l'inspection des passagers à l'embarquement et les messages de sécurité diffusés à bord par les transporteurs aériens.

Le Règlement sur les langues officielles stipule que certains services, assurés par des concessionnaires et jugés essentiels aux voyageurs, doivent être fournis en français et en anglais dans les aéroports où la demande est importante. Il incombe à Transports Canada, ou à toute autre administration

C'est avec plaisir que nous avons constaté que le recensement de 1996 a suscité beaucoup moins de plaintes que le dernier exercice du genre. Les mesures prises par Statistique Canada pour régler le problème de la publicité unilingue ont certainement eu un effet positif, car aucune plainte n'a porté sur ce sujet cette année. De plus, avant que ne commence la période du recensement, le Ministère avait planifié d'assurer ses services dans la langue de chaque groupe linguistique. Alors qu'en 1991 nous traitions 37 plaintes relatives au recensement, seulement 17 plaintes à ce chapitre ont été jugées fondées cette année. Dix plaignants ont soulevé l'absence de services en français ou en anglais, soit au téléphone, soit de la part de recenseurs. Six cas de correspondance et de formulaires unilingues anglais ont également été rapportés de même qu'un cas de non-utilisation de la presse de la minorité de langue officielle.

Compte tenu de l'ampleur de cet exercice, qui comprend une multitude de communications avec la population canadienne, le recensement de 1996 a été une grande réussite du point de vue linguistique.

En 1994, par suite de la réception de quatre plaintes, nous avons porté notre attention sur le Centre principal des ordinateurs de Statistique Canada. Deux des plaintes concernaient la langue de travail, en particulier la langue de surveillance et les évaluations de rendement. Cette année, l'institution a complété la mise en œuvre des six recommandations que le Commissaire avaient formulées à cet égard.

Les deux autres plaintes mettant en cause le Centre concernaient des allégations de discrimination et le départ de francophones. Ce n'est que cette année que nous avons réussi à clore ces dossiers, à la suite de nombreux échanges avec l'organisme et le plaignant. Dans le premier cas, le plaignant avait déclaré être victime de discrimination et de harcèlement en raison de sa première langue officielle. L'enquête n'a pas été concluante, le fardeau de la preuve n'ayant pas été satisfait. Dans le deuxième cas, le plaignant avait allégué que la gestion du Centre redéployait des employés d'expression française et les remplaçait par des employés d'expression anglaise. L'enquête a établi que, toutes proportions gardées, les employés d'expression française avaient été d'avantage touchés par l'exercice de redéploiement que les employés d'expression anglaise. Le Commissaire a recommandé à Statistique Canada de revoir sa politique en matière de redéploiement interne afin de s'assurer qu'elle ne désavantagerait aucun groupe d'employés. Il a aussi recommandé à l'institution de faire parvenir une lettre formelle d'excuses au plaignant et de discuter avec lui de

gratuitement aux francophones de Whitehorse le signal de télévision du réseau de langue française dès le début de 1998.

Notre seconde enquête portait sur la réception du signal de télévision de langue française de la SRC à St. John's et dans la péninsule de Port-au-Port à Terre-Neuve. Les plaignants étaient d'avis que la programmation en provenance de la région de l'Atlantique répondrait mieux à leurs besoins que celle de Montréal qui leur est offerte présentement. La plainte visait particulièrement l'émission *Ce soir* et deux émissions hebdomadaires produites à Moncton.

Notre enquête a révélé que la distance et les grandes étendues d'eau qui séparent Terre-Neuve du reste du pays ne permettent pas à la SRC de transmettre le signal de télévision par voie terrestre (ondes hertziennes ou micro-ondes). La Société a envisagé l'utilisation d'un satellite pour remédier à la situation. Elle considère toutefois que les coûts annuels pour diffuser une seule émission quotidienne d'une heure, à partir de Moncton, seraient élevés. De plus, la possibilité de louer un canal satellite aux heures de grande écoute est incertaine.

Le Commissaire reconnaît que les francophones de Terre-Neuve seraient mieux desservis par des émissions régionales diffusées de Moncton, mais il ne peut ignorer les problèmes technologiques et financiers auxquels doit faire face la SRC. **Il a donc recommandé que la Société Radio-Canada tienne compte des nouvelles technologies et examine des scénarios novateurs (ainsi que les coûts) pour mieux se conformer à son obligation de favoriser l'épanouissement de la communauté de langue officielle minoritaire de Terre-Neuve, conformément à l'article 41 de la Loi sur les langues officielles.**

Nous avons reçu six plaintes de membres de la section anglaise de la Guilde canadienne des médias, qui représente la majorité des journalistes de la SRC à l'extérieur du Québec et de Moncton.

En 1996, le Commissaire a publié son rapport sur une étude spéciale entreprise en 1995 auprès du CRTC. Cette enquête portait sur la diffusion du RDI dans les diverses régions du pays. Les résultats de cette étude, qui met en lumière des progrès continus à cet égard, sont présentés à la page 58.

Par ailleurs, la SRC diffuse, depuis septembre 1996, l'émission radiophonique *Bonjour Atlantique – Ile-du-Prince-Edouard* à partir de ses studios à Charlottetown, comme elle s'y était engagée.

(qui est responsable de la coordination requise pour la concrétisation de l'engagement du gouvernement énoncé à la Partie VII de la Loi) aurait dû comprendre l'examen des conditions financières nécessaires à la réalisation constante des objectifs, des programmes et des activités énoncés dans le plan d'action de la SRC en vue de la mise en œuvre de l'article 41 de la Loi.

Le Commissaire a souligné que, dans sa réponse du 18 novembre à un rapport du Comité mixte permanent des langues officielles, le gouvernement semblait reconnaître la nécessité d'instaurer des principes plus rigoureux de responsabilisation pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la Loi. Il soulignait que le Secrétariat du Conseil du Trésor aurait un rôle à jouer à cet égard. Dans son projet de rapport d'enquête, le Commissaire a fait deux recommandations enjoignant les autorités compétentes à se pencher sur la situation.

En outre, en 1996, nous avons complété deux enquêtes approfondies concernant la télévision de langue française. La première portait sur l'absence du réseau français de la SRC sur le service de première chaîne dans la région de Whitehorse au Yukon. Les plaignants déplorait que ce service ne leur soit accessible que moyennant des frais d'abonnement au câble, alors que le réseau anglais était accessible directement et gratuitement par ondes hertziennes.

Les compressions budgétaires importantes imposées à la SRC ne doivent pas priver les membres de la communauté francophone de Whitehorse de leur droit quasi constitutionnel à des services de radiodiffusion dans leur langue.

Notre enquête nous a permis de conclure que la plainte était fondée. En vertu des dispositions du *Règlement sur les langues officielles* en matière de service au public, qui dicte aux institutions fédérales ayant un bureau au Yukon des obligations particulières, la SRC est tenue d'offrir ses services dans les deux langues officielles. Depuis quelques années déjà, la Société prétendait que les compressions budgétaires qui lui étaient imposées l'empêchaient d'accéder à la demande de la communauté francophone de cette région. Même s'il reconnaît que la SRC doit faire face à des restrictions budgétaires importantes, le Commissaire est d'avis que les membres de la communauté de langue française de Whitehorse ne doivent pas pour autant être privés de leur droit quasi constitutionnel à des services de radiodiffusion dans leur langue, au même titre que leurs concitoyens de langue anglaise. **Le Commissaire a donc recommandé à la Société Radio-Canada d'offrir**

notamment le Patrimoine canadien, mais la plupart, la SRC elle-même. Aucune autre question n'a suscité autant de plaintes ces dernières années. Les plaignants expriment de sérieuses inquiétudes quant à l'incidence des changements relatifs à la programmation sur les communautés minoritaires francophones et anglophones dans tout le pays.

Le Commissaire a mené deux enquêtes parallèles, l'une portant sur l'incidence des décisions prises par la SRC pour pallier son manque à gagner, et l'autre sur la responsabilité du gouvernement fédéral.

L'évaluation de la SRC a amené le Commissaire à conclure, de façon préliminaire, que dans l'élaboration et la mise en œuvre de sa nouvelle stratégie, la Société n'avait pas suffisamment tenu compte des dispositions de la Loi sur les langues officielles sur l'engagement à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement. Ainsi, la SRC n'avait pas tenu de consultations officielles auprès des associations représentant les minorités avant d'en faire l'annonce. Elle n'avait pas plus intégré dans le processus de planification de la nouvelle stratégie le plan d'action qu'elle avait déjà déposé pour la mise en œuvre de l'article 41. Dans son projet de rapport d'enquête, l'Ontario, en fonction des besoins des communautés francophones locales, se livre à un examen des mécanismes de consultation afin d'être mieux sensibilisée aux besoins des minorités francophones et anglophones et de mieux en tenir compte lors de la planification de futurs changements de programmation et d'affectations budgétaires; et prenne des mesures pour faire en sorte que son plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 de la Loi soit pris en considération dans de futurs exercices de planification.

Au moment de mettre sous presse, la direction de la radio et de la télévision françaises de la SRC a annoncé des mesures visant à réduire les effets négatifs des compressions budgétaires sur la programmation locale, régionale et nationale. Ces mesures faisaient suite à une série de consultations effectuées par la haute gestion avec des représentants des communautés linguistiques minoritaires. Pour ce qui est de l'enquête au sujet des plaintes relatives à la responsabilité du gouvernement, la principale constatation du Commissaire concernait l'absence d'un véritable centre de responsabilité et de reddition des comptes pour respecter l'engagement énoncé à la Partie VII de la Loi. Le Commissaire estime qu'un véritable exercice de

inscriptions unilingues sur les boîtes de tri, des correctifs ont été apportés. Le Commissaire a recommandé à la Société de veiller à ce que tous les surveillants satisfassent aux exigences linguistiques de leur poste dans les meilleurs délais et que tous les nouveaux superviseurs soient informés de leurs obligations relatives aux langues officielles sur le plan de la langue de travail. La Société a élaboré un plan d'action visant à mettre en œuvre les recommandations du Commissaire.

Trois des plaintes reçues cette année provenaient de Canadiens dont l'adresse, telle qu'indiquée sur le courrier reçu de gros expéditeurs, n'était pas conforme à leur préférence linguistique. Au Québec, le nom de l'artère publique (par exemple *Street, Crescent et Avenue*) était traduit en français tandis qu'ailleurs au Canada, c'est l'inverse qui se produisait.

D'après nos enquêtes, les gros expéditeurs appliquaient la norme d'adressage de la Société, qui reprend les adresses telles qu'elles sont enregistrées par les municipalités, sans égard au choix linguistique des clients. Nous avons également appris que les expéditeurs doivent respecter cette pratique s'ils souhaitent bénéficier de tarifs réduits. Depuis que nous traitons ce dossier, des correctifs ont été apportés pour les deux tiers environ des types de voies publiques. Il reste à trouver une solution pour le tiers des adresses dont la traduction n'est pas reconnue. Le Commissaire a réitéré ses recommandations de prendre les mesures qui s'imposent afin de reconnaître les droits linguistiques des citoyens canadiens et a demandé au Comité mixte permanent des langues officielles d'intervenir dans cette affaire. La Société ne semble pas vouloir assouplir davantage sa position.

La question des normes d'adressage n'a pas encore été réglée de façon satisfaisante.

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

La restructuration organisationnelle de la Société Radio-Canada (SRC), rendue nécessaire par suite des compressions budgétaires imposées par le gouvernement fédéral, a entraîné le dépôt de 82 plaintes. Celles-ci touchent la responsabilité de la SRC de promouvoir l'épanouissement des communautés de langue officielle minoritaire en vertu de la Partie VII de la Loi. Depuis avril 1993, les réductions budgétaires du gouvernement, réelles et prévues, l'augmentation des coûts et d'autres pertes de revenus s'élèvent à 414 millions de dollars pour la SRC. En septembre, la SRC a dévoilé sa nouvelle stratégie en matière de programmation à la suite des dernières compressions. Certaines des plaintes reçues par le Commissaire visaient des ministères fédéraux,

tiers d'entre elles touchaient l'absence de services en personne et les communications écrites.

Nous avons reçu moins de plaintes cette année concernant le service au comptoir, grâce entre autres aux mesures prises par la Société pour donner suite à certaines recommandations formulées par le Commissaire dans son rapport d'étude spéciale de février 1995. Rappelons que ce rapport portait sur les bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais.

La majorité des plaintes touchant le service au comptoir concernent les bureaux postaux franchisés.

Nous avons effectué des enquêtes approfondies sur l'absence de services en français dans deux bureaux postaux franchisés, un à Saint John (Nouveau-Brunswick) et l'autre à Summerside (Île-du-Prince-Édouard). Bien que la Société ait pris certaines dispositions pour corriger la situation, les résultats de plusieurs vérifications ponctuelles ont démontré que des problèmes persistent. Par conséquent, le Commissaire a recommandé à la Société de prendre les mesures qui s'imposent afin d'assurer au public de Saint John et de Summerside la prestation efficace de services postaux en français. À la suite de notre intervention, la Société a pris des mesures supplémentaires à ces deux endroits pour assurer la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Nous avons également mené une enquête approfondie sur la langue de travail à l'Établissement de traitement du courrier d'Ottawa. Le plaignant a déclaré qu'il ne pouvait obtenir la surveillance en français à laquelle il avait droit et que certaines inscriptions sur les boîtes de tri du courrier ne figuraient qu'en anglais. Nous suivions cette situation depuis quelque temps déjà puisque l'Établissement avait fait l'objet de huit recommandations en 1992 et 1993. Le suivi aux recommandations qui a été effectué l'an dernier a démontré qu'il y a eu des progrès encourageants quant à l'utilisation du français comme langue de travail mais que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour corriger les lacunes qui subsistent.

Notre enquête de cette année a révélé que la direction de l'Établissement a sensiblement augmenté la capacité bilingue des surveillants (de 55 p. 100 en 1992 à 78 p. 100 en 1996) et a rendu le milieu de travail plus propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Nous avons toutefois noté que certains nouveaux superviseurs et gestionnaires unilingues ignorent toujours qu'il existe des dispositions administratives pour assurer aux employés une surveillance dans la langue de leur choix et qu'ils n'ont pas été informés de leurs obligations à l'égard des langues officielles. Quant aux

remise en anglais à des détenus ayant choisi le français comme préférence linguistique. À l'établissement de Westmorland, les plaintes concernaient l'affichage en anglais seulement et l'absence de service en français dans certains secteurs d'activités. Par ailleurs, notre bureau a été avisé, tantôt par des détenus, tantôt par des employés du SCC, de l'insuffisance de la capacité bilingue au niveau de la haute gestion dans les établissements au Nouveau-Brunswick. À la suite de l'intervention du Commissaire, le SCC a reconnu ses obligations de veiller à ce que les employés de cette catégorie obtienne la norme « CBC », dici au 31 mars 1998.

En août 1996, nous avons effectué un suivi à l'établissement de Cowansville, au Québec, afin de déterminer si les six recommandations que nous avions faites dans notre rapport d'enquête d'avril 1995 avaient été mises en œuvre. L'enquête portait initialement sur de nombreuses plaintes de détenus anglophones qui alléguaient, entre autres, que les agents de correction leur donnaient des ordres en français (qu'ils ne comprenaient pas) et que des documents (tels que les rapports psychologiques et les plans correctionnels) ne leur étaient pas fournis en anglais.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que trois des recommandations avaient été pleinement mises en œuvre; elles portaient sur la traduction des rapports et des plans correctionnels ainsi que sur le bilinguisme des ordres et des annonces publiques. Les activités journalières des établissements correctionnels sont réglementées par des messages diffusés au moyen de haut-parleurs; nous avions constaté que ceux-ci se faisaient en français seulement dans tout le Québec. Par suite de notre recommandation, le SCC a mis sur pied un système informatisé pour la diffusion de messages dans les deux langues.

Deux recommandations concernant les ordres et les rapports d'infraction disciplinaire donnés en français aux détenus anglophones ont été partiellement mises en œuvre. La recommandation à laquelle le SCC n'a pas donné suite concernait les ordres donnés par des agents de correction francophones unilingues à des détenus anglophones. Dans certains cas, des détenus qui ne comprenaient pas ces ordres ont subi des mesures disciplinaires pour ne pas y avoir obéi. Nous avons recommandé que tout rapport d'infraction disciplinaire rédigé dans ces conditions précise que les ordres ont été donnés en français. Nous poursuivons nos discussions avec le SCC sur ces points.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

La Société canadienne des postes a fait l'objet de 101 plaintes en 1996 par rapport à 152 l'année précédente, soit une diminution de 33,6 p. 100. La grande majorité de ces plaintes (78) avaient trait à la langue de service; deux

gouvernement, nous étions d'accord avec la décision du SCRS de doter le poste de manière non impérative.

Une autre enquête concernait le profil linguistique et le mode de dotation d'un poste de sous-chef. Les plaignants estimaient que ce poste devait exiger un profil linguistique plus élevé et être doté de manière impérative. Nous avons conclu que le SCRS avait des raisons objectives de doter le poste de manière non impérative et d'attribuer le niveau intermédiaire pour l'interaction orale. Cependant, le **Commissaire a recommandé que le SCRS réexamine, en vue de la hausser à un niveau supérieur, l'exigence linguistique du poste en matière de lecture.** Le SCRS a rapidement donné suite à la recommandation.

Notre troisième enquête portait sur plusieurs postes semblables dans deux grandes directions générales, afin de voir si les niveaux linguistiques qui avaient été fixés étaient objectivement nécessaires. Le plaignant estimait que les exigences de ces postes devaient être supérieures et que la dotation devait être impérative. Nous avons accepté la décision du SCRS de désigner bilingues, au niveau intermédiaire, les postes de chef de module n'ayant pas de responsabilités de surveillance. Toutefois, conformément aux dispositions de la Loi concernant la langue de travail, nous avons constaté que ce profil linguistique ne convenait pas aux postes de chef de module assurant des responsabilités de surveillance. Le **Commissaire a recommandé que le SCRS réexamine l'exigence linguistique en matière de lecture pour tous les postes de surveillance et en matière d'interaction orale pour certains postes de sous-chef dans une direction générale, afin de hausser l'exigence au niveau supérieur.** Le SCRS a accepté de mettre en œuvre ces recommandations à mesure que les postes deviennent vacants.

Le SCRS a réglé rapidement une autre plainte se rapportant à l'absence d'accents français dans un de ses systèmes informatiques internes en effectuant les mises à jour requises.

SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a fait l'objet de 39 plaintes en 1996, soit 38,1 p. 100 de moins que l'année précédente (63). Trente-quatre d'entre elles (9 du Québec et 25 du Nouveau-Brunswick) touchaient le service au public. Elles provenaient pour la plupart de détenus qui jugeaient que leurs droits linguistiques n'avaient pas été respectés. La plupart des plaintes en Atlantique mettaient en cause les établissements de Dorchester et de Westmorland situés au Nouveau-Brunswick. Les infractions rapportées à l'encontre du pénitencier de Dorchester traitaient de l'absence de service en français et de la documentation

En réponse à cette recommandation, le Ministère a informé le Commissaire que le secteur fautif avait fait parvenir une note à tous ses employés pour leur rappeler les exigences de la Loi sur les langues officielles. Il a également entrepris diverses activités pour promouvoir l'usage des deux langues officielles dans le milieu de travail. Nous assurons un suivi au début de l'an prochain.

Vingt-cinq des plaintes reçues touchaient le service au public. Elles portaient, entre autres, sur les communications en anglais seulement au téléphone, en personne et par écrit (15), sur deux affiches et sur trois mises en garde contre les dangers d'un produit rédigées en anglais seulement. Deux autres plaintes concernaient des annonces publiées dans les journaux.

L'an dernier, le Commissaire avait recommandé, à la suite de deux plaintes concernant des jouets, que Santé Canada prenne des mesures législatives pour que les mises en garde sur certains produits soient écrites dans les deux langues officielles. Nous avons poursuivi nos discussions avec le Ministère, qui envisage deux nouvelles initiatives : la révision du règlement sur les jouets, notamment pour examiner la possibilité d'harmonisation avec les exigences en vigueur aux États-Unis, et la création d'un nouveau règlement pour tous les produits destinés aux enfants. Le processus pourrait durer quelques années, et nous suivrons son évolution de près.

Les mises en garde dans les deux langues, ça se comprend mieux !

Cette année, deux des mises en garde qui ont fait l'objet de plaintes avaient été ajoutées par les fabricants et n'étaient pas obligatoires. Nous les avons toutefois portées à leur attention. Dans un cas, la documentation accompagnant le produit, qui comprenait aussi une mise en garde, était fournie dans les deux langues officielles. Dans l'autre cas, le fabricant nous a assurés qu'il prendrait les mesures voulues pour inscrire la mise en garde en français et en anglais. En fin d'année, une troisième plainte concernant les renseignements sur la santé qui accompagnait un tapis roulant a été portée à l'attention de Santé Canada.

SERVICE CANADIEN DU RENSEIGNEMENT DE SÉCURITÉ

En 1996, nous avons effectué trois enquêtes approfondies concernant les exigences linguistiques et les modes de dotation de plusieurs postes de surveillance au Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS).

À la suite de l'enquête à l'égard d'une plainte relative au mode de dotation du poste de chef de section, Filtrage du

instruments de travail n'existent qu'en anglais. Selon le plaignant, ces facteurs, parmi d'autres, ne font pas de la DCTI un milieu de travail propice à l'utilisation du français.

La direction de la DCTI a réagi rapidement à ces plaintes en procédant à un vaste examen interne. Vingt-six recommandations ont été présentées au sous-ministre adjoint de la Direction générale, qui les a acceptées. De plus, un comité interne surveille leur mise en application. Jusqu'ici, la DCTI a, par exemple, entrepris un examen des exigences linguistiques de tous les postes de la Direction générale et offre une formation linguistique au personnel unilingue. Nous sommes impressionnés par la détermination de la haute direction à favoriser l'utilisation équitable des deux langues officielles dans le milieu de travail de la DCTI et nous l'invitons à poursuivre ses efforts.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons fait un sondage auprès de quelque 600 employés de la DCTI. D'après nos constatations préliminaires, il reste encore beaucoup à faire. Les réunions auxquelles assistent des employés francophones et anglophones se tiennent principalement en anglais, et les programmes informatiques et les logiciels ne sont pas toujours disponibles dans les deux langues officielles. En outre, les droits des employés concernant l'utilisation du français et de l'anglais dans des situations professionnelles précises sont encore mal compris et gagneraient à être plus clarifiés. Les résultats de notre enquête seront publiés en 1997.

SANTÉ CANADA

Nous avons enquêté sur 50 plaintes à l'égard de Santé Canada cette année. De ce nombre, près de la moitié (23) portaient sur la langue de travail des employés. Les autres avaient trait principalement à la langue de service au public. Soulignons que le nombre total de plaintes a diminué de 29,6 p. 100 par rapport à l'an dernier, où nous avons instruit 71 plaintes. Encore là, la majorité touchait la langue de travail.

La plupart des plaintes ayant trait à la langue de travail provenaient de la région de la capitale nationale. Dix-huit de ces plaintes concernaient plus de 100 messages électroniques envoyés aux employés dans un seul secteur du Ministère en anglais seulement ou dans un format partiellement bilingue. Malgré les rappels faits au personnel par la direction à la suite de plaintes antérieures, la majorité des messages ont continué d'être acheminés aux employés en anglais seulement. Devant la persistance de la situation, le Commissaire a recommandé les mesures nécessaires pour s'assurer que les messages électroniques sont envoyés aux employés des deux groupes linguistiques dans les deux langues officielles.

public dans les deux langues officielles. En outre, nous rendons compte ici d'une enquête approfondie menée en 1996 dans le secteur de la technologie.

Notre suivi d'une enquête sur la répartition inéquitable de la charge de travail parmi les inspecteurs unilingues et bilingues des douanes au poste-frontière de Lansdowne (Ontario) nous a permis de constater que la direction avait vérifié périodiquement les affectations aux divers secteurs de travail, comme nous l'avions recommandé. Néanmoins, à cause de la difficulté de longue date de conserver un effectif complet d'inspecteurs bilingues, les responsables de ce bureau n'avaient pas réussi à garantir une répartition des affectations équilibrée sur le plan linguistique, en particulier pour le premier interrogatoire au point d'entrée.

Nous avons proposé qu'en raison du manque d'inspecteurs bilingues, la direction envisage d'adopter des mesures administratives appropriées pour fournir d'une autre manière le service bilingue au public voyageur. Nous avons mis l'accent sur le fait que, lorsque des voyageurs francophones arrivent à une guérite tenue par un inspecteur unilingue, ils ne devraient pas être obligés d'insister pour se faire servir en français ni d'attendre pendant un laps de temps déraisonnable avant d'être servis. Lorsqu'on oriente des voyageurs vers une autre aire afin qu'ils soient servis en français, il faut leur expliquer pourquoi. Cependant, comme de telles dispositions ne peuvent remplacer un effectif adéquat d'inspecteurs bilingues, nous avons incité le Ministère à continuer de faire des efforts pour fournir les services voulus dans les deux langues officielles à ce point de passage frontalier très achalandé.

En réponse à des recommandations du Commissaire, la Division des programmes tarifaires a revu, en utilisant des critères objectifs, les exigences linguistiques de deux de ses quatre postes de PM-6. Les profils linguistiques ont été modifiés afin qu'un niveau supérieur plutôt qu'intermédiaire de compétence en expression orale et en lecture soit exigé. L'examen des deux autres postes a été remis à plus tard à cause d'une restructuration organisationnelle. Nous avons cependant été informés que, dorénavant, le niveau supérieur de compétence en expression orale et écrite sera exigé pour des postes comme ceux-là, dont les titulaires exercent des fonctions de surveillance dans les régions désignées bilingues. Notre recommandation concernant la tenue de séances d'information pour sensibiliser les gestionnaires à l'importance de servir les clients dans la langue officielle de leur choix a été mise en œuvre.

Après avoir reçu deux plaintes, nous avons entrepris une enquête sur la langue de travail à la Direction générale de la technologie de l'information (DCTI), à l'administration centrale. Le plaignant a allégué que tous les nouveaux employés doivent parler et comprendre l'anglais et que les instructions, les évaluations du rendement et la majorité des

**Plus de la moitié des plaintes reçues
mettent en cause le secteur des parcs nationaux
et lieux historiques du Ministère.**

En 1995, le Commissaire avait mené une enquête approfondie sur la modalité de dotation retenue par le Ministère pour combler le poste de directeur du nord de l'Ontario. Notre étude ayant révélé que ce poste était indispensable et qu'il comportait des attributions essentielles aux opérations ainsi qu'une importante dimension bilingue, le Commissaire avait recommandé au Ministère d'exiger des candidats qu'ils satisfassent aux exigences linguistiques du poste avant d'entrer en fonction. Dans ses commentaires à l'égard de notre projet de rapport, le Ministère se disait d'accord avec notre conclusion, mais nous informait que, par suite de la revue de sa structure administrative en Ontario, il avait décidé d'abolir le poste de directeur pour la région du Nord. Conséquemment, depuis le mois de février 1996, le district du Nord est divisé en deux : le Nord-Ouest relève du district du sud de l'Ontario à Toronto et le Nord-Est, de celui du Centre et de l'Est, situé à Smiths Falls. Seul le directeur du district du Centre et de l'Est répond aux exigences linguistiques de son poste.

Nous avons effectué un deuxième suivi d'une enquête approfondie menée dans la région de Thunder Bay en 1994. Notre étude avait révélé que les personnes de langue française de cette région étaient desservies par le bureau de Sudbury et que, depuis 1992, elles n'avaient pas accès à des services équivalents à ceux qui sont offerts directement aux anglophones de cette région par le bureau de Thunder Bay. Notre suivi a démontré que le Ministère desservait toujours les communautés francophones du nord-ouest de la province à partir de son bureau de Sudbury et qu'il ne prévoyait pas pouvoir combler le poste bilingue d'agent de programmes à Thunder Bay avant la fin de l'année 1996. Pourtant, le ministère du Patrimoine canadien s'était engagé à combler ce poste dès avril 1995. Compte tenu de la nouvelle structure administrative de la région de l'Ontario, les francophones du Nord-Ouest, dont la région relève du district du Sud, reçoivent leurs services d'un agent dont le bureau d'attache dépend du district du Centre et de l'Est. Il s'agit là d'une anomalie difficile à comprendre étant donné le rôle du Ministère en ce qui concerne l'épanouissement et le développement des minorités. Patrimoine canadien devrait corriger cette situation sans tarder. (Nous apprenions en fin d'année qu'un concours pour combler le poste d'agent de programmes à Thunder Bay a finalement été annoncé vers la fin du mois de décembre 1996.)

En 1995, nous avions reçu une plainte qui touchait la qualité du français d'une affiche mettant le public en garde contre les dangers sur la plage du parc national Pacific Rim.

REVENU CANADA

Une plainte semblable avait été déposée l'année précédente et le Ministère avait assuré le Commissariat que les correctifs nécessaires avaient été apportés. Une visite au parc nous a permis de constater que la qualité du français de nombreux panneaux d'information laisse toujours à désirer. Bien que le panneau ayant fait l'objet des deux plaintes ait été remplacé, une erreur s'était glissée dans le texte français. Le contrôle de la qualité du français fait donc nettement défaut. En raison de l'importance particulière des panneaux concernant la sécurité du public et vu le grand nombre de panneaux contenant des erreurs, le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures qui s'imposent pour assurer le contrôle de la qualité linguistique de tout l'affichage au parc national Pacific Rim.

Les neuf plaintes concernant l'absence de services en français dans le parc national de Fundy démontrent que, malgré les efforts louables dont nous avons fait état dans notre suivi de vérification, d'importants problèmes persistent. Durant la basse saison, la direction du parc éprouve davantage de difficultés à offrir des services bilingues. À cette période de l'année, seuls deux des huit employés affectés à l'exploitation de six installations du parc sont bilingues. Le Commissaire a demandé au Ministère d'élaborer, avant le printemps 1997, un plan de redressement afin de corriger les lacunes et d'assurer en tout temps des services en français comme en anglais.

Malgré la hausse importante du nombre de plaintes mettant en cause le secteur des parcs nationaux et lieux historiques du Ministère dans l'est du pays, certains sites offrent un très bon service dans les deux langues officielles. Mentionnons, entre autres, le parc national Kouchibouguac dans la circonscription de Kent et le lieu historique national de la survivance du peuple acadien à Saint-Joseph, tous deux situés au Nouveau-Brunswick, ainsi que le lieu historique national de Grand-Pré en Nouvelle-Écosse.

Le ministère du Revenu reste le meneur incontesté en ce qui concerne les mentions d'honneur du Commissaire (voir la page 61), mais il fait encore l'objet d'un certain nombre de plaintes, relativement peu élevé par rapport au nombre d'échanges quotidiens avec le public.

Plus des trois quarts des 82 plaintes reçues en 1996 concernaient les services au public. Le personnel de Revenu Canada continue de très bien collaborer avec nous dans le cadre de nos enquêtes.

Cette année, nous avons procédé à deux suivis relatifs à la mise en œuvre des recommandations faites au cours des années précédentes dans le secteur des douanes, domaine où le Ministère a encore de la difficulté à fournir des services au

La GRC a convenu du bien-fondé des recommandations, mais a signalé qu'il lui faudrait peut-être plus de cinq ans pour complètement mettre en œuvre la troisième recommandation en raison de la structure démographique actuelle et de la réorganisation massive qui a lieu actuellement au sein de la GRC partout au Canada.

Nous avons aussi assuré le suivi d'une plainte reçue en 1995 relativement au cours intitulé *Training for Trainers* qui n'avait été donné qu'en anglais à l'École de la GRC, alors que nombre d'instructeurs sont d'expression française. La haute direction à Ottawa s'était engagée à appliquer la recommandation que lui faisait le Commissaire l'an dernier d'offrir ce cours en français dès octobre 1995. Toutefois, les procédures n'ont pas été transmises dans les délais voulus au nouveau coordonnateur des cours à l'École de Regina. Les instructeurs d'expression française, qui formaient le tiers du groupe inscrit au cours en juin 1996, n'ont donc pas pu obtenir le cours dans leur langue maternelle. Nous suivrons ce dossier en 1997.

Nous avons terminé notre enquête concernant une plainte provenant du Nouveau-Brunswick, où il était allégué que deux postes de sergent d'état-major (responsables des groupes des crimes graves dans la province) auraient pu être dotés de façon non impérative. Notre enquête a démontré le bien-fondé de la décision de la GRC de combler ces deux postes au moyen de personnel déjà bilingue, mais elle a aussi soulevé des questions concernant les exigences linguistiques nécessaires. Le profil de ces postes était « BB-C-BBC », ce qui est courant à la GRC. Dans le cas qui nous intéresse, étant donné les fonctions des postes, nos enquêteurs ont conclu qu'un niveau plus élevé de compétence en lecture était nécessaire, soit un profil « CBC ». Nous aborderons avec la GRC la question des procédures d'examen des exigences linguistiques pour les postes bilingues.

MUSÉE CANADIEN DE LA GUERRE

Nous avons mené une enquête approfondie sur deux plaintes concernant la langue de travail au Musée canadien de la guerre, qui est affilié au Musée canadien des civilisations. Dans le premier cas, le plaignant déclarait qu'en raison du fait que la plupart des gestionnaires du Musée étaient anglophones et unilingues, ils préparaient des documents, tenaient des réunions et donnaient des instructions principalement en anglais, même si plus du quart des 39 employés étaient francophones. Quant à la deuxième plainte, la même personne soutenait que les gestionnaires n'avaient pas pris de mesures pour créer un milieu de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais.

Notre enquête a permis d'établir le fondement des deux plaintes. La direction du Musée ne communiquait pas efficacement en français avec le personnel francophone. Par

PATRIMOINE CANADIEN

L'entrée en vigueur le 12 juillet 1996 de la *Loi sur le ministère du Patrimoine canadien* est venue confirmer le passage des responsabilités de l'ancien Secrétaire d'État au ministère du Patrimoine canadien, survenu en fait en 1993. Le mandat fondamental du Ministère est toutefois demeuré le même, soit de favoriser l'épanouissement d'un sens profond de l'identité canadienne, axé sur des valeurs et des buts communs, en vue de consolider les fondations sur lesquelles le Canada peut s'appuyer pour grandir et prospérer.

En 1996, le Ministère a fait l'objet de 85 plaintes, soit 35 de plus qu'en 1995. De ce nombre, 58 avaient trait à la langue de service, 12 touchaient la langue de travail, 14 étaient déposées en vertu de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et 1 concernait une décision de dotation. Il y a lieu de mentionner toutefois que plus de la moitié des plaintes (45) concernaient le secteur des parcs nationaux et lieux historiques qui, avant la fusion, ne relevaient pas de ce ministère.

exemple, la documentation écrite, notamment les notes de service et les rapports entre employés et surveillants, était généralement distribuée en anglais seulement, et les réunions internes se déroulaient surtout dans cette langue. D'autre part, il n'était pas toujours possible d'obtenir le matériel d'usage courant ni les programmes de formation en français. Par conséquent, le milieu de travail n'était pas propice à l'utilisation des deux langues officielles. Le Commissaire a recommandé qu'un plan d'action détaillé soit élaboré et mis en œuvre pour remédier à cet état de choses. Le plan d'action devait porter sur des points tels que la surveillance suivie et efficace dans la langue choisie par les employés et la conduite de réunions en français et en anglais lorsque des représentants des deux groupes linguistiques sont présents.

Le Commissaire a recommandé en outre que le Musée veille à informer les membres du personnel de leurs droits linguistiques et qu'il s'assure que les gestionnaires sont conscients de leurs obligations aux termes de la Partie V de la *Loi*.

Le Musée a accepté ces deux recommandations et n'a pas tardé à y donner suite. Il a procédé à une évaluation objective des exigences linguistiques de tous les postes de surveillant et a mis sur pied des programmes de formation linguistique à l'intention des titulaires. La direction du Musée a également diffusé des instructions concernant la préparation et la disponibilité des documents écrits dans la langue choisie par les employés. Nous comptons effectuer un suivi au début de la nouvelle année.

La plupart des plaintes concernant le service au public avaient trait aux communications écrites ou téléphoniques. Les plaintes relatives à la langue de travail dénonçaient l'utilisation insuffisante du français à l'occasion des vidéo-conférences nationales et dans les communications internes. Dans deux des plaintes relatives à la participation équitable, il était allégué que les francophones pouvaient être désavantagés en raison des différences dans les versions française et anglaise des examens de promotion écrits à l'intention des sous-officiers supérieurs. La troisième plainte contestait le fait que la participation anglophone à la Division « A » (région de la capitale nationale), qui s'élève à 31 p. 100, n'est pas représentative de la population locale de la région, qui est à 65 p. 100 anglophone.

Nous avons terminé une enquête complexe, entreprise en 1995, sur les désignations et les profils linguistiques des postes réguliers des deux services opérationnels de la Division « A », soit les Missions de protection et la Police criminelle. Le plaignant avait allégué que la rareté des postes bilinguisme exigés pour la plupart des postes de la Division privaient les membres d'expression anglaise de la GRC d'un accès égal à l'emploi et aux promotions. Dans toutes les sections des deux directions que nous avons visitées, nous avons constaté que les postes des officiers et des surveillants nécessitaient effectivement des compétences élevées dans les deux langues officielles. Les gendarmes travaillaient en équipes, mais on ne tire pas pleinement parti de cette formule pour désigner certains postes de gendarme « français essentiel », « anglais essentiel » ou « réversibles ». Nous sommes d'avis que trop de postes de gendarme et de sous-officier bilingues exigent un niveau de compétence élevé en écriture. Le Commissaire recommande que les deux services opérationnels de la Division « A » de la GRC :

- revoient tous les postes de gendarme et de sous-officier sans responsabilités de surveillance de manière à vérifier si les exigences de bilinguisme sont objectivement requises par les fonctions et, ce faisant, à désigner certains de ces postes « français essentiel » et « anglais essentiel », en particulier dans les unités de travail en équipe;
- examinent les postes de gendarme et de sous-officier bilingues exigeant des compétences élevées en écriture afin de garantir l'objectivité de cette exigence;
- élaborent un plan quinquennal en vue d'en arriver à un taux de participation plus équitable, y compris un plan de formation linguistique complet à l'intention des membres unilingues désireux de devenir bilingues;
- veillent à ce que la Division « A » ait plus souvent recours à une dotation non impérative pour combler les postes vacants.

- la langue de travail en général (réunions bilingues, droit des employés de rédiger dans leur langue officielle préférée et d'avoir des instruments de travail et des cours en informatique dans cette langue);
- la planification de la traduction afin d'éviter que les employés francophones bilingues ne servent de réviseurs et de traducteurs et de respecter le droit des employés de rédiger des documents dans leur langue;
- la langue des évaluations de rendement de la plaignante et leur contenu (y enlever toute référence à la qualité de sa langue seconde) et l'établissement d'un système de contrôle afin d'assurer que la préférence linguistique des employés est respectée.

Pour ce qui est du traitement discriminatoire que la plaignante disait avoir subi de la part de ses surveillants, nous n'avons pu y décoder de fondement sur le plan linguistique. Le problème relèverait plutôt du domaine des relations de travail. Par contre, nous avons considéré que les manquements au respect des droits linguistiques de la plaignante en matière de langue de travail étaient suffisamment sérieux pour recommander au Ministère de lui présenter une lettre d'excuses.

Dans sa réponse à notre projet de rapport d'enquête, le Ministère acceptait de mettre en œuvre 10 des 14 recommandations. Nous avons toutefois maintenu toutes nos recommandations dans notre rapport définitif. Nous avons notamment insisté sur la lettre d'excuses et sur l'importance de trouver une solution aux questions de la révision et de la traduction sans faire appel aux employés francophones bilingues.

Dans un autre ordre d'idées, nous avons été heureux d'apprendre que *L'Almanach météorologique canadien*, version française de *The Canadian Weather Trivia Calendar*, sera publié en 1997. Nous avions fait valoir au Ministère, dans le cadre du traitement d'une plainte l'an dernier, que ce calendrier, qui contient une foule d'informations météorologiques sur le Canada et sur le monde entier, intéresserait les communautes des deux groupes linguistiques. Même si le calendrier ne compte pas au nombre des publications du Ministère, il a été créé par un de ses employés. Il comporte plusieurs références au Ministère et constitue une source de revenus pour ce dernier.

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

En 1996, nous avons fait enquête sur 25 plaintes touchant la Gendarmerie royale du Canada (GRC), comparativement à 24 en 1995 : 15 portaient sur la langue des services offerts au public, 7 sur la langue de travail et 3 sur la participation

équitable.

facteurs, en particulier les changements importants occasionnés par l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'assurance-emploi* et les redéploiements d'effectifs. Le Ministère a cependant assuré le Commissariat que, dès le début de 1997, les modifications techniques à apporter au système de traduction automatique seraient terminées et que celui-ci serait utilisé partout au pays. C'est un dossier que nous suivons de très près. Si la situation ne s'améliore pas, nous devons envisager d'autres recours pour régler ce problème.

En fin d'année, le Commissaire a entrepris le suivi d'une enquête complexe terminée l'année dernière. Cette enquête portait sur le programme de formation professionnelle et de développement des ressources humaines en Ontario, qui ne tenait pas suffisamment compte des besoins des Franco-Ontariens. Plusieurs lacunes avaient été décelées dans ce programme offert en vertu de l'entente Canada-Ontario sur la mise au valeur de la main-d'œuvre. Le Commissaire avait adressé 11 recommandations au Ministère. Nous ferons état des résultats du suivi dans notre rapport de l'an prochain.

En outre, nous avons amorcé en fin d'année une étude spéciale par suite de six plaintes portant sur l'importante question du transfert aux provinces de la responsabilité pour la formation de la main-d'œuvre, annoncé à la fin mai par le Ministère. Ces plaintes invoquent le principe selon lequel le retrait du gouvernement fédéral d'un secteur d'activité ne doit pas se traduire par la perte, pour une communauté de langue officielle en situation minoritaire, du droit aux mêmes services, programmes et cours que la majorité.

ENVIRONNEMENT

En 1996, nous avons terminé notre enquête sur une plainte déposée par une employée qui occupait un poste bilingue au ministère de l'Environnement dans la région de la capitale nationale. La plainte portait sur le droit de travailler et d'être supervisée et évaluée en français. La plaignante déclarait que l'utilisation de sa langue seconde avait fait l'objet de critiques et qu'elle seule était appelée à traduire et à réviser un nombre important de documents. Elle alléguait de plus avoir été victime d'abus de pouvoir, de harcèlement et de discrimination en raison du fait que sa langue maternelle était le français.

Notre enquête a confirmé la plupart des allégations de la plaignante et a permis de mettre en lumière d'importantes lacunes en matière de langue de travail au sein du secteur mis en cause. **Le Commissaire a donc formulé 14 recommandations concernant :**

- **la langue de la surveillance** en plus de l'information aux gestionnaires et l'évaluation de leur rendement en matière de langues officielles;

du plus grand nombre de plaintes (70), suivi de la région de la capitale nationale (39).

Une enquête sur l'importante réorganisation des bureaux du Ministère en Nouvelle-Écosse a révélé que ce dernier n'avait pas pleinement intégré ses obligations linguistiques à son processus de planification. Par exemple, il ne semble pas que les besoins de la population francophone aient été considérés dans les décisions de fermer certains bureaux. Nous avons cependant conclu que les changements n'avaient pas eu d'effet notable dans le sud-ouest de la province, une région où est concentrée la communauté d'expression française, d'une part parce que le bureau desservant cette région a des pouvoirs limités et, d'autre part, parce que le Ministère a proposé d'offrir, au besoin, des services itinérants de counseling. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures voulues pour s'assurer que les changements ne nuisent pas à la qualité du service offert à la population francophone.**

L'enquête a aussi révélé que des employés du Ministère négociaient des ententes contractuelles avec d'éventuels partenaires susceptibles d'offrir certains services de Développement des ressources humaines Canada, avant même que le Ministère ait terminé l'élaboration des clauses visant à assurer que ces services sont aussi offerts en français, là où la demande le justifie. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère ne conclue aucune entente avec d'éventuels partenaires avant que les clauses linguistiques appropriées ne soient prêtées.** Le Ministère a accepté les recommandations du Commissaire; il a fait en sorte que la réorganisation en cours tienne compte de son engagement à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à appuyer leur développement.

En 1995, le Commissaire avait enquêté sur une plainte concernant des délais dans la traduction en français de décisions rendues par les juges-arbitres, à la suite d'appels de décisions sur des questions d'assurance-emploi. Il avait recommandé au Ministère de réviser sa procédure concernant la traduction des décisions pour se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. À la fin de l'année, nous avons amorcé notre suivi de ce dossier. Toute la question concernant la publication dans les deux langues officielles des décisions rendues par les tribunaux qui présentent de l'intérêt et de l'importance pour le public sera examinée dans l'étude que le Commissaire a entreprise cette année sur la Partie III de la Loi touchant l'administration de la justice.

Pour ce qui est de la traduction en français des offres d'emploi, nous constatons que la mise en œuvre des mesures prévues pour en améliorer la qualité accuse des retards. Le Commissaire est donc intervenu de nouveau auprès du Ministère, selon lequel cette situation s'explique par divers

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA

Gagetown (Nouveau-Brunswick). Un ancien militaire de la BFC de Gagetown, désignée bilingue, a déclaré avoir mis fin à sa carrière prématurément, à cause de l'absence de services en français pour traiter sa dépendance à l'alcool. L'enquête a révélé que les francophones de la BFC de Gagetown n'avaient pas accès à un traitement comparable à celui des anglophones de cette base pour soigner une dépendance à l'alcool. Le Commissaire a recommandé que la Défense nationale réintègre le plaignant dans la Force régulière sur une base militaire où il peut recevoir, en français, un traitement pour sa dépendance à l'alcool; fournisse en français tous les services touchant le traitement de la dépendance à l'alcool à la BFC de Gagetown; et considère sérieusement, d'ici à ce que ces services soient disponibles, toute demande de mutation d'un francophone à une autre base étant en mesure de les lui fournir. Les Forces canadiennes ont contesté certaines de nos conclusions et recommandations. Le plaignant a décidé, en octobre 1996, de porter sa plainte devant la Cour fédérale.

Au cours de l'année, nous avons instruit 200 plaintes mettant en cause le ministère du Développement des ressources humaines. Plus de la moitié de ces plaintes portait sur la langue des services offerts au public par l'entremise du réseau de Centres de ressources humaines (CRH). Nous avons effectué une importante enquête en Nouvelle-Écosse, qui visait à déterminer si les besoins de la communauté francophone avaient été pris en compte lors de la réorganisation des CRH dans la province. Nous avons également entrepris le suivi de deux enquêtes effectuées en 1995, soit celle sur la formation professionnelle en Ontario et celle sur la traduction des décisions rendues par des juges-arbitres en matière d'assurance-emploi. Nous avons aussi suivi l'évolution du dossier sur la qualité linguistique des offres d'emploi préparées par les CRH.

Le nombre total de plaintes mettant en cause le Ministère a fait un bond de 81,8 p. 100 cette année par rapport à l'an dernier, passant de 110 à 200. Une centaine de plaintes touchaient le service en français dans les CRH; la plupart concernaient la qualité de la traduction par ordinateur des offres d'emploi (40), les communications en personne, au téléphone ou par écrit (36) et l'affichage (15). En outre, 77 plaintes portaient sur la langue des services offerts ailleurs que dans les CRH, notamment dans les communications en personne, au téléphone ou par écrit et dans les annonces publiées dans les journaux; 18 autres plaintes touchaient la langue de travail des employés du Ministère. Dans l'ensemble, c'est l'Ontario qui a fait l'objet

sentation de séances d'information; à demander aux orateurs invités d'utiliser les deux langues officielles dans des proportions équitables; à diffuser toute documentation à l'intention du personnel et des élèves-officiers dans les deux langues officielles; et à équilibrer davantage l'utilisation des deux langues officielles lors des assemblées de professeurs. La Défense nationale a accepté toutes ces recommandations et les responsables ont entrepris, ou sont en train d'entreprendre, des mesures correctives. Par exemple, le Collège s'est doté d'une devise bilingue et se propose d'envoyer tout document à l'intention du personnel dans les deux langues officielles. Toutefois, nous continuons de recevoir des plaintes. Il importe que la direction du Collège prenne les mesures qui s'imposent pour assurer que le français occupe une place juste et équitable dans tous les aspects de la vie au Collège. Nous mènerons un suivi en 1997 afin de vérifier l'état de mise en œuvre des recommandations.

• Bureaux au Québec. Dans ce cas, le plaignant prétendait que, au sein du détachement de l'Est de l'Unité des enquêtes spéciales du Québec, le clavier et le dictionnaire du système informatisé « Security Workstation (SWS) » (postes de travail sécuritaires) de même que la formation à l'intention des francophones, les mises à jour du système et les bulletins d'information à l'intention des usagers n'étaient fournis qu'en anglais. Selon notre enquête, ces critiques étaient fondées. Le Commissaire a recommandé qu'avant avril 1996, le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes s'assurent que la configuration et les mises à jour pour les postes de travail sécuritaires soient effectuées dans les deux langues officielles, de façon à permettre aux employés francophones des Unités des enquêtes spéciales d'avoir accès à des instruments de travail en français. La Défense nationale a accepté de donner suite à cette recommandation.

Le Commissaire a aussi recommandé que le Ministère et les Forces canadiennes s'assurent que la formation et la documentation concernant les systèmes informatisés dont il est question ci-dessus soient disponibles simultanément dans les deux langues officielles. Bien que la Défense nationale ait accepté d'émettre toute la documentation concernant les mises à jour dans les deux langues, elle n'a pas laissé savoir si la formation allait être offerte en français. À la fin de l'année, le Ministère nous avisait de son intention de remplacer le système SWS, maintenant désuet, par un nouveau système bilingue, et ce en juin 1997 (soit avec plus d'une année de retard). Nous avons l'intention d'effectuer un suivi de cet engagement, mais nous croyons que le Ministère a mis beaucoup trop de temps pour régler ce problème.

problème institutionnel. Nous planifions toutefois un suivi pour vérifier la mise en œuvre des quatre recommandations contenues dans notre rapport d'étude spéciale sur les communications internes.

Nous présentons ci-dessous un résumé de sept enquêtes que nous avons menées ou terminées cette année; toutes mettaient en cause des unités des Forces canadiennes de diverses régions du pays. Ces enquêtes et d'autres démontrent que la Défense nationale ne se montre pas suffisamment sensible aux répercussions qu'a, sur les militaires francophones et les membres de leurs familles, le fait de se retrouver sur une base où de nombreux services ne sont pas disponibles dans leur langue.

● **Moose Jaw (Saskatchewan).** En octobre 1996, nous avons publié notre rapport d'enquête définitif sur six plaintes concernant l'absence de services en français à la base des Forces canadiennes (BFC) de Moose Jaw, et l'effet de cette lacune sur la carrière des militaires francophones et sur leurs familles. La Défense nationale maintient une définition restrictive de ses responsabilités à l'endroit des familles des militaires; elle a rejeté la plupart des recommandations du Commissaire. Par suite de notre enquête, trois des plaignants ont décidé de se prévaloir du droit au recours judiciaire contre le Ministère qui leur est accordé à la Partie X de la Loi. Les documents requis ont été déposés à la cour avant la fin de décembre.

● **Région de la capitale nationale.** Nous avons mené trois enquêtes concernant la langue de travail au siège social de la Défense nationale à Ottawa. Dans le premier cas, nous avons pu confirmer qu'un cours préparatoire de chef d'équipe au combat avait été offert en anglais seulement aux membres d'expression française et anglaise du 764^e Escadron des Communications. Le Commissaire a recommandé que le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes prennent les mesures qui s'imposent pour assurer que ce cours soit offert dans les deux langues officielles. La Défense nationale a d'abord proposé d'améliorer la qualité de la formation offerte aux francophones en fournissant, dans le cadre du cours toujours offert en anglais, de l'aide supplémentaire en français. Le Commissaire a rejeté cette proposition et maintenu sa recommandation. Nous effectuerons un suivi sur cette question en 1997.

Une autre enquête a porté sur la langue de travail au sein du même escadron. Le plaignant prétendait que le milieu de travail n'était pas propice à l'utilisation du français et que la plupart des documents, notamment le « read file » et divers instruments d'usage courant, n'étaient disponibles qu'en anglais. Notre enquête a démontré qu'il existait des lacunes sur le plan de la surveillance et des communications en

français au sein de l'escadron. En outre, l'enquête révélait que la direction n'avait pas pris de mesures pour créer un milieu de travail propice à l'utilisation équitable et appropriée des deux langues officielles. Le Commissaire a donc recommandé que le Ministère et les Forces canadiennes prennent les mesures suivantes : examiner les exigences linguistiques de tous les postes de surveillants; rappeler aux surveillants et au personnel de l'escadron leurs obligations et leurs droits en matière de communications internes; offrir toute formation en français et en anglais; prendre les mesures voulues pour s'assurer que le « read file » contienne un meilleur équilibre de documents en français et en anglais. La Défense nationale a immédiatement entrepris des mesures pour revoir l'exigence linguistique des postes de surveillants, repérer des ressources externes pour la formation en français du personnel et informer les membres de l'escadron de leurs droits et obligations concernant la langue de travail.

Nous avons terminé une enquête portant sur la plainte d'un militaire qui s'est vu obligé de suivre un cours en anglais, malgré sa préférence pour le français. L'enquête a révélé que certains cours spécialisés n'existent qu'en anglais et que les Forces canadiennes n'avaient pas respecté leur propre ordonnance sur la langue d'instruction en voulant obliger le plaignant, qui ne répondait pas aux critères linguistiques établis, à suivre un cours en anglais. Nous avons également conclu que l'ordonnance administrative n'était pas suffisamment précise en ce qui a trait aux candidats dont les compétences linguistiques en anglais sont insuffisantes pour leur permettre de suivre un cours dans cette langue. Le Commissaire a donc recommandé que la Défense nationale évite d'inscrire des militaires à des cours offerts dans leur langue seconde s'ils n'ont pas les connaissances linguistiques voulues, inscrire le plaignant à un cours d'anglais langue seconde et modifier son ordonnance administrative. Les Forces canadiennes ont accepté de mettre en œuvre seulement deux de ces recommandations, prétendant que le plaignant avait déjà eu suffisamment de formation linguistique.

● **Kingston (Ontario).** En 1995, nous avons reçu 18 plaintes concernant la langue de travail au Collège militaire royal du Canada à Kingston. Nous en avons reçu huit autres cette année, dont la plupart sont encore sous enquête. Notre évaluation des plaintes de 1995 révèle qu'il y a eu des progrès mais que le Collège ne français doit augmenter avant que le Collège ne devienne une institution pleinement bilingue.

Le Commissaire a fait 16 recommandations à la Défense nationale. Parmi les plus importantes, notons celles qui visent à augmenter le nombre de livres et de périodiques en français dans la bibliothèque; à assurer un équilibre linguistique juste et équitable dans la pré-

Deux plaintes concernaient MediTrust Pharmacy Incorporated, entreprise de vente par correspondance autorisée par le Conseil du Trésor à fournir des produits pharmaceutiques aux personnes couvertes par le Régime de soins de santé de la fonction publique. Le premier plaignant protestait contre le fait que le message enregistré qu'il avait entendu après avoir téléphoné à un numéro sans frais après les heures d'ouverture était en anglais seulement (l'entreprise offre des services 24 heures sur 24). La seconde plainte concernait un catalogue et une lettre type en anglais seulement qui avaient été envoyés à un client francophone. Bien que l'entreprise ait modifié son système de permanence téléphonique après les heures d'ouverture, des vérifications au hasard ont démontré que les clients qui ont choisi le français peuvent obtenir un message en anglais. Si l'entreprise a enregistré le message intemctement en français, la qualité de tous ses messages enregistrés dans cette langue et destinés aux clients de l'Ontario était plutôt médiocre. Quant au catalogue, il n'est toujours pas disponible dans les deux langues officielles. À la lumière de ces plaintes et vu l'importance de ces services pour les fonctionnaires, le Conseil du Trésor devrait exercer un meilleur contrôle sur les services fournis par des tiers.

En sa qualité d'organisme central et d'employeur fédéral, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) devrait servir de modèle aux autres institutions fédérales. Aussi étions-nous préoccupés par une plainte reçue à la fin de 1996 et portant sur des exposés donnés en anglais seulement lors d'une réunion d'un comité consultatif interministériel présidé par le SCT à laquelle assistaient environ 70 employés fédéraux de deux groupes de langues officielles. Nos constatations préliminaires ont permis de confirmer les allégations; nous poursuivrons l'instruction de la plainte avec le SCT afin qu'il prenne en temps opportun les mesures correctives qui s'imposent.

DÉFENSE NATIONALE

En 1996, nous avons reçu 47 plaintes contre le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes, comparativement à 61 l'an dernier. Ces plaintes démontrent que le Ministère éprouve toujours des difficultés à fournir à ses employés des services centraux et personnels en français. Vingt-trois des plaintes concernaient la langue de service, 23 la langue de travail et 1 la participation équitable.

Douze des plaintes portant sur la langue de travail

visaient la diffusion de communications écrites en anglais

seulement dans des régions désignées bilingues. Nous

espérons que les lignes directrices sur la diffusion des

communications écrites à des francophones et anglophones,

qui ont été émises par le Ministère en octobre 1996,

amélioreront la situation, car il semble s'agir là d'un

la Chambre une lettre en français l'invitant à une entrevue, a été interviewée en anglais. Elle a attribué le fait que sa candidature n'ait pas été retenue au changement inattendu de la langue d'entrevue.

Quand les fonctionnaires de la Chambre ont été saisis de la plainte, ils ont immédiatement pris des mesures. Un cadre a appelé la plaignante pour lui présenter des excuses et lui offrir une deuxième entrevue, offre qu'elle a déclinée. Le personnel de la Chambre a également ajouté une mention des droits linguistiques des candidats dans les documents envoyés à ses partenaires provinciaux. Maintenant, la première question du guide d'entrevue des pages confirme la langue de préférence du candidat. Grâce à ces mesures correctives, la plaignante et le Commissariat sont persuadés que les futurs candidats seront interviewés dans la langue de leur choix.

CONSEIL DU TRÉSOR

En vertu de l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*, lorsqu'une institution fédérale passe un contrat avec un tiers pour fournir des services au public pour son compte, elle doit veiller à ce que la prestation des services en question soit conforme aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. En 1996, nous avons reçu sept plaintes fondées visant des tiers agissant pour le compte du Conseil du Trésor.

Un cas concernait la Nationale du Canada, compagnie d'assurance-vie qui offre le Régime d'assurance pour les cadres de gestion de la fonction publique. Lorsque le plaignant francophone a téléphoné à la compagnie, le service ne lui a pas été offert en français et il a dû insister pour être servi dans sa langue. La compagnie a rapidement réglé le problème en indiquant, dans toute sa correspondance destinée aux clients francophones, le numéro de sa ligne téléphonique sans frais réservée au service en français et en augmentant les ressources affectées à ces appels.

Quatre plaintes mettaient en cause la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie qui administre le Régime de soins de santé de la fonction publique. Dans les quatre cas, la Sun Life avait envoyé le document d'explication des indemnités et un formulaire de demande de règlement en anglais à des clients qui avaient fait leur demande en français. Après que le Conseil du Trésor eût rappelé à la Sun Life ses obligations linguistiques, des formulaires en français ont été offerts sans tarder. Ces plaintes ont permis à la Sun Life de relever et de régler rapidement diverses lacunes dans le traitement des demandes de règlement. Par exemple, le formulaire ne comportait pas de case pour confirmer la préférence linguistique du client et le système informatique servant au traitement des demandes choisissait automatiquement l'anglais si aucune préférence linguistique n'était indiquée. La Sun Life a également envoyé sur-le-champ des lettres d'excuses aux clients.

sans résultat satisfaisant. La gestion des équipes pour tout l'est du Canada, soit les régions des Grands Lacs, du Saint-Laurent et de l'Atlantique, est centralisée à Moncton; elle s'est grandement améliorée du point de vue des langues officielles, grâce à la capacité bilingue que l'on retrouve à cet endroit.

Le CN est toujours assujéti à la loi sur les langues officielles.

La société a réagi positivement au rapport du Commissariat sur un incident linguistique survenu à Brockville, en Ontario, en 1992. Ce cas, décrit dans nos rapports annuels antérieurs, avait trait à l'application des dispositions de la Loi relatives à la langue de travail dans la région, désignée bilingue, de Stormont-Dundas-Cleungary, dans l'est de l'Ontario.

Dans le cadre du suivi des recommandations que nous avons formulées, le CN a fait état de diverses mesures qu'il a prises. En juin 1996, il a publié, à l'intention de tout son personnel des régions bilingues de l'est du Canada, une brochure sur les langues officielles. À Toronto et à Belleville, il a ajouté deux gestionnaires supérieurs bilingues, qui ont une responsabilité de supervision dans les districts de l'est de l'Ontario. Les équipes de train se déplaçant à l'intérieur de la portion ontarienne de la ligne Kingston relèvent toujours du centre de contrôle ferroviaire de Toronto. Des mesures ont néanmoins été prises pour améliorer les communications dans les deux langues là où cette ligne traverse la région bilingue : huit employés bilingues sont affectés à ce centre de contrôle ferroviaire et le CN assure désormais la présence continue de personnes bilingues dans le groupe de gestion de ce corridor. À son centre des services de transports à Toronto, le CN a ajouté, aux trois postes bilingues déjà en place, trois nouveaux agents bilingues.

Le CN considère qu'il reste encore quelques aspects linguistiques complexes à régler par rapport à des points techniques et d'exploitation que nous avons soulevés; il veut les étudier de plus près. Ces points ont trait à l'émission des bulletins d'exploitation quotidiens relatifs à la ligne Kingston dans la région bilingue, à un bulletin qui réglemente l'utilisation des langues officielles dans des situations comprenant un élément de sécurité et aux messages émis automatiquement par des appareils qui détectent la chaleur excessive des essieux des trains en marche.

CHAMBRE DES COMMUNES

Les résultats de notre suivi sont positifs. La société a pris des mesures pour permettre une communication efficace entre son personnel et ses systèmes, d'une part, et le personnel roulant qui traverse la région bilingue de l'est de l'Ontario, d'autre part. Elle a aussi informé son personnel des obligations de la société en matière de langues officielles et des droits linguistiques des employés selon les régions.

Le Commissariat reçoit peu de plaintes au sujet de la Chambre des communes; il y a en a eu cinq en 1996 et dix en 1995.

Une des plaintes de 1996 posait un dilemme complexe : comment concilier le droit d'un député de s'exprimer dans la langue officielle de son choix avec le droit des autres députés de comprendre tout ce qui est dit ou écrit dans le cadre des activités de la Chambre.

Le problème s'est posé lors d'une réunion d'un comité mixte du Sénat et de la Chambre des communes. Un membre du comité a présenté trois motions par écrit et a demandé qu'elles soient débattues au cours de la réunion. Sa demande a été rejetée parce que les motions étaient en anglais seulement. Le comité avait auparavant résolu que tous les documents seraient distribués dans les deux langues officielles.

Nous avons conclu que cette résolution était conforme à la Loi sur les langues officielles, puisqu'elle respectait, d'une part, le droit qu'a un député de s'exprimer dans la langue officielle de son choix et, d'autre part, le droit qu'ont les autres députés de comprendre les documents qui leur sont distribués. Nous avons toutefois estimé qu'il aurait dû être possible de poursuivre la discussion de façon à ce que tous les membres du comité comprennent parfaitement, étant donné que les services d'interprétation simultanée étaient alors assurés.

Le Commissaire a recommandé que le président de la Chambre informe les présidents des comités, partiellement en ce qui concerne le paragraphe 4(1) de la Loi, que la langue ne devrait pas constituer un obstacle pour les députés dans l'exercice de leurs fonctions.

L'administration de la Chambre a pris des mesures rapides et efficaces pour régler une autre situation qui a fait l'objet d'une plainte.

Tous les ans, 40 étudiants de première année d'université sont embauchés comme pages à la Chambre des communes. Cette année, la Chambre a mené les entrevues de sélection en collaboration avec les assemblées législatives provinciales et territoriales. Une candidate du Manitoba, qui avait présenté toute sa documentation en français et reçu de

Nous avons aussi fait face à des obstacles lors du traitement d'un autre dossier. Il s'agissait d'enquêter sur une allégation que, dans le cadre du recrutement d'agents de bord, seul l'anglais avait été utilisé pour la convocation à un examen au siège social d'Air Canada de même que pour les directives et la tenue de cet examen. Afin de faire avancer notre enquête, nous avons dû rappeler à Air Canada la possibilité d'avoir recours au moyen exceptionnel des sommations. En dernier ressort, Air Canada a accepté que nous rencontrions les responsables de ses campagnes de recrutement. Cela nous a permis de recueillir les éléments d'enquête qui nous manquaient et de conclure à l'absence d'infraction.

Nos interventions à la suite de plaintes déposées en 1995 concernant l'égalité des chances d'emploi et d'accès des deux groupes linguistiques à certains postes vacants ont porté fruit. En fin d'année, pour des postes d'agents de bord, la société cherchait des candidats parlant le japonais, le cantonais, le mandarin, le coréen, l'hébreu et l'arabe. Dans son avis de concours, Air Canada avait stipulé que les candidats idéaux devaient parler au moins deux de ces langues, en plus du français et/ou de l'anglais. La société mettait ainsi sur un pied d'égalité les candidats se réclamant de l'une ou l'autre langue officielle.

Air Canada a accepté les deux recommandations du Commissaire concernant les cours de formation en pilotage et la disponibilité de ces cours dans les deux langues officielles.

Enfin, nous avons clos notre enquête sur les cours de pilotage offerts par Air Canada et leur disponibilité en français et en anglais. Dans notre rapport de 1994, nous avions signalé qu'Air Canada avait accepté nos recommandations d'offrir aux candidats-pilotes le choix d'obtenir leur formation en français ou en anglais et de donner à une plaignante la possibilité de reprendre le deuxième niveau de formation en pilotage en français. Toutefois, après de longs pourparlers, la plaignante ne s'est pas prévalu de cette offre.

Vers la fin de l'année, une rencontre en haut lieu a donné naissance à l'espoir de meilleures relations entre Air Canada et le Commissariat.

CANADIEN NATIONAL

Bien qu'il soit privatisé depuis 1995, le Canadien National (CN) continue d'être assujéti à la *Loi sur les langues officielles*. La restructuration des activités qui a accompagné la commercialisation du CN semble avoir eu des effets bénéfiques dans certains dossiers qui, jusque-là, étaient restés

pas compte de l'aspect linguistique du service au public. Nous soutenons que les dispositions d'une convention collective ne sauraient soustraire la société à ses obligations linguistiques envers le public. Notre position s'appuie, entre autres, sur la primauté de la *Loi sur les langues officielles* sur toute autre loi, à l'exception de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Les obligations linguistiques d'Air Canada et les conventions collectives figurent à l'ordre du jour des négociations entre Air Canada et le syndicat en cause. Les résultats se faisant attendre, nous avons décidé en septembre d'entreprendre, à la demande des plaignants, des démarches auprès de la Cour fédérale. Elles ont mené au dépôt de deux recours judiciaires distincts concernant les services d'Air Canada aux aéroports internationaux d'Halifax et de Toronto.

À la demande de plaignants, le Commissaire a entrepris trois recours judiciaires contre Air Canada : un premier vise à définir le statut des transporteurs régionaux de la société, eu égard à la loi, et les deux autres tentent d'affirmer la primauté de la Loi sur les conventions collectives, de manière à assurer des services au public dans les deux langues.

Nous avons observé une augmentation de 42 p. 100 des plaintes contre la société en 1996 (163 par rapport à 114 l'an dernier). Des 114 plaintes reçues en 1995, 42 portaient sur les transporteurs régionaux d'Air Canada. Cette année, 60 plaintes visaient les filiales de cette société : Air BC (13), Air Ontario (23), Air Nova (23) et Air Alliance (1).

L'ouverture du centre d'appels d'Air Canada à Saint-John (Nouveau-Brunswick) a suscité 14 plaintes contestant l'exigence du bilinguisme pour des postes d'agents des ventes et de service. Sur les 100 postes à ce centre, 80 devaient être comblés par des employés d'Air Canada munis en fonction de leur ancienneté, sans égard à leur capacité de bilinguisme. Les 20 autres devaient être dotés par concours externe. La décision d'Air Canada de combler ces 20 postes avec des candidats déjà bilingues était conforme aux exigences de la Loi en matière de service au public. Au total, environ 60 p. 100 des postes au centre sont bilingues. Air Canada a donc, selon nous, respecté les conditions d'objectivité imposées par l'article 91 de la Loi. Nous ne pouvons toutefois passer sous silence le fait que nous avons dû exercer de fortes pressions pour rencontrer les gestionnaires de la société et obtenir l'information voulue.

4) LES ENQUÊTES

AIR CANADA

Les nombreuses pressions exercées par le Commissariat auprès d'Air Canada depuis quelques années ont atteint un point culminant en 1996. En effet, nous avons dû déposer trois recours judiciaires, deux concernant le service d'Air Canada dans les aéroports où la demande pour des services dans les deux langues officielles est importante, et l'autre, les liens de la société avec ses transporteurs régionaux.

En janvier 1996, nous avions proposé à Air Canada un protocole visant à régler les plaintes concernant ses transporteurs régionaux. Malgré des discussions apparemment encourageantes, Air Canada n'a pas, jusqu'à maintenant, signé l'entente.

Le Commissaire a tout de même tenu à donner aux parties intéressées la possibilité de répondre aux recommandations de son rapport. C'est ainsi qu'en juillet, il a sollicité les commentateurs non seulement d'Air Canada et des plaignants, mais aussi des transporteurs régionaux, en raison des répercussions que ses recommandations pourraient avoir sur eux. Soulignons que le Commissaire n'avait pas jusqu'à transigé avec les transporteurs régionaux, car ce ne sont pas, comme tels, des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. Ces derniers ont prétendu, comme Air Canada avant eux, qu'ils constituent des sociétés autonomes et distinctes d'Air Canada, qu'ils n'agissent pas pour le compte d'Air Canada et que, par conséquent, ils ne sont pas assujettis à l'article 25 de la *Loi*. Le Commissaire maintenait son désaccord avec cette interprétation.

En octobre, nous avons expédié le rapport définitif renfermant les commentaires des diverses parties en cause tant aux transporteurs qu'aux plaignants, en rappelant à ces derniers qu'ils pouvaient se prévaloir du droit de s'adresser à la Cour fédérale, ce que deux d'entre eux ont décidé de faire.

En novembre, nous avons déposé, au nom d'un premier plaignant, un recours judiciaire en vertu de la Partie X de la *Loi*. Ce recours porte sur les services en vol d'Air Ontario. En même temps, nous avons préparé un renvoi en vertu de l'article 18 de la *Loi sur la cour fédérale*. Ces démarches conjuguées visent à faire définir par la cour les liens juridiques qui existent entre Air Canada et ses transporteurs régionaux et les responsabilités linguistiques qui leur incombent aux termes de la *Loi sur les langues officielles*.

En juillet, nous avons expédié aux plaignants, à Air Canada et au syndicat des employés de la société les rapports définitifs sur le service bilingue à l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto et à celui d'Halifax. Air Canada prétend ne pouvoir désigner des

En juillet 1995, le Commissaire a reçu quatre plaintes au sujet de la réorganisation du ministère des Pêches et Océans dans la région de l'Atlantique. Les plaignants, qui représentaient la population francophone de la région, prétendaient que le transfert du centre de décision de Moncton (Nouveau-Brunswick) à Halifax (Nouvelle-Écosse) nuirait à la communauté acadienne, qui dépend fortement de la vigueur de la pêche régionale.

Les plaignants ont fait valoir l'importance de l'industrie de la pêche pour le bien-être économique de la communauté acadienne du nord du Nouveau-Brunswick. Ils ont souligné que les décisions du gouvernement relatives à l'industrie de la pêche, comme la répartition des quotas de pêche, les priorités de recherche et les dates d'ouverture et de fermeture de la saison de pêche, sont des facteurs déterminants dans la vie quotidienne et le dynamisme économique des collectivités de la région. La région du Golfe avait été créée au sein du Ministère pour offrir, entre autres, un meilleur service aux Acadiens, qui constituent la majorité des travailleurs de l'industrie de la pêche au Nouveau-Brunswick.

Nous n'avons pas remis en question le besoin pour le Ministère de se restructurer dans la région de l'Atlantique. Après sa fusion avec la Garde côtière canadienne, le Ministère s'est en effet retrouvé avec cinq administrations régionales sur la côte est. Cependant, nous nous sommes demandé si l'on avait bien tenu compte des intérêts de la communauté acadienne au moment de la réorganisation.

Notre enquête nous a amenés à conclure que le Ministère n'avait pas pleinement tenu compte de la Partie VII de la *Loi*. La région du Golfe a été fusionnée avec la région de l'Atlantique pour réduire les coûts administratifs sans égard aux répercussions éventuelles de cette décision sur l'évolution de la population acadienne, et ce en dépit des antécédents de relations tendues entre les représentants des pêcheurs francophones et les responsables ministériels à Halifax.

Le Commissaire a recommandé au ministère des Pêches et Océans de mettre en place un mécanisme de consultation avec des représentants des intérêts acadiens dans les pêches du Golfe afin d'examiner la réorganisation de ses activités dans la région de l'Atlantique.

Il semble que le Ministère n'ait pas bien compris notre intention. En effet, dans sa réponse, il déclare qu'il n'attribue pas les quotas de pêche en fonction de l'origine ethnique ou du groupe linguistique. Nous n'avons pas proposé qu'il le fasse. Nous avons simplement recommandé des consultations afin de nous assurer qu'on comprend bien les intérêts des pêcheurs acadiens avant de prendre des décisions. Nous surveillerons l'évolution de cette situation en 1997.

exercice est d'autant plus regrettable que son rôle consiste à établir un cadre de réglementation pour la radiodiffusion dans toutes les régions du pays et que la radio et la télévision occupent une place importante dans la vie des minorités de langue officielle.

Nous continuerons d'assurer un suivi des plans d'action proposés, mais nous nous concentrerons sur l'élément le plus important de l'exercice, soit la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi.

LES PLAINTES

En 1996, nous avons reçu et étudié 132 plaintes relatives à la Partie VII de la Loi. Quatre-vingt-deux plaintes se rapportaient aux compressions budgétaires et aux changements de programmation qui en découlaient à la Société Radio-Canada (voir le texte qui porte sur la SRC à la page 53). Une autre série de plaintes portait sur les émissions offertes aux minorités de langue officielle par les télédiffuseurs. Ces plaintes ont fait l'objet d'une étude spéciale concernant le CRTC et la télédistribution (voir page 58). Comme l'illustrent les exemples suivants, les plaintes portant sur cette partie de la Loi sont complexes.

La Commission de délimitation des circonscriptions fédérales du Nouveau-Brunswick

À la fin de 1995, deux organisations représentant la communauté acadienne du Nouveau-Brunswick ont présenté au Commissaire des plaintes au sujet d'un projet de révision des limites de circonscriptions électorales. Ces deux organismes craignaient que les changements proposés ne réduisent la représentation de la région acadienne de leur province.

Après enquête, nous avons jugé que la Commission de délimitation des circonscriptions fédérales du Nouveau-Brunswick n'avait pas pleinement pris en considération les effets des nouvelles limites proposées sur la population de langue française de la province. Comme la plainte a été déposée vers la fin du processus de révision, le Commissaire n'a pas pu communiquer ses conclusions à la Commission ni lui recommander de mesures correctives avant la fin de ses travaux et sa dissolution. Néanmoins, l'enquête a révélé qu'Élections Canada joue un rôle dans le processus de remaniement des circonscriptions. En conséquence, le Commissaire a recommandé qu'Élections Canada dépose une plainte afin de réviser ses responsabilités à l'égard des commissions de délimitation des circonscriptions électorales afin d'assurer que ces commissions, en tant qu'institutions fédérales, soient au courant de toutes leurs obligations linguistiques.

Dans le domaine du développement culturel et des communications, l'Office national du film (ONF) a produit un plan prévoyant une plus grande participation des cinéastes travaillant au sein des communautés minoritaires de langue officielle. Plusieurs projets sont en cours, qui devraient aider ces collectivités à faire connaître leur réalité à un plus grand nombre. De par son mandat, l'ONF peut avoir une influence considérable sur l'infrastructure culturelle des minorités.

La Société canadienne des postes semble avoir été incluse dans la liste des 27 principales institutions parce qu'elle est plus visible et plus présente que n'importe quelle autre institution fédérale au pays. En dépit des limites imposées par son mandat, la Société canadienne des postes a produit un plan respectable pour l'application de la Partie VII de la Loi. Depuis plusieurs années, la Société parvient à favoriser des activités bénévoles qui favorisent l'alphabétisation : concours, activités éducatives et distinctions honorifiques. Comme l'alphabétisme constitue un problème particulier pour nombre de francophones en situation minoritaire qui n'ont peut-être pas eu accès à l'éducation dans leur propre langue, ces programmes répondent à un besoin réel de ces collectivités. La Société canadienne des postes reçoit aussi son co-parrainage des annonces publicitaires télévisées, *Reflets du patrimoine*, afin de s'assurer que ces mini-dramatiques reflètent la réalité des minorités de langue officielle.

Malheureusement, dans les deux domaines clés du développement des ressources humaines et de la santé et des plans de la première génération se retrouvent encore dans ceux de la deuxième génération. Tant Citoyenneté et Immigration Canada que Santé Canada ont produit des plans indiquant qu'ils n'ont pas pleinement intégré les préoccupations des minorités de langue officielle à leurs activités ministérielles. Les deux plans devraient donner plus de précisions sur les activités, les délais et les indicateurs de rendement. Les deux ministères consultent les minorités de langue officielle lors des réunions organisées par le ministère du Patrimoine canadien, mais il ne semble pas que les préoccupations relatives à la Partie VII de la Loi.

En ce qui concerne la réglementation, seules quelques-unes des 27 institutions qui ont participé à cet exercice jouent un rôle dans ce domaine et, dans la plupart des cas, il s'agit d'une responsabilité secondaire par rapport aux autres aspects de leur mandat. L'absence du Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes de cet

Le Comité mixte permanent des langues officielles a étudié cette question pendant ses sessions du printemps et il a présenté en juin un rapport sur la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi. Dans son rapport, le Comité formulait deux recommandations au gouvernement : réaffirmer son

e) L'ÉVALUATION DES PLANS D'ACTION RELATIFS À LA PARTIE VII DE LA LOI

Dans la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement s'engage « à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ».

Jusqu'à tout récemment, on considérait que cette partie de la Loi relevait presque exclusivement du Secrétariat d'État du Canada (aujourd'hui le ministère du Patrimoine canadien). En août 1994, cette attitude a commencé à changer quand le Cabinet, en réponse à une recommandation faite par le Comité mixte permanent des langues officielles, a approuvé un cadre de responsabilisation pour la Partie VII et confié au ministère du Patrimoine canadien le mandat de coordonner les activités de planification dans des secteurs clés de l'administration fédérale.

Comme première étape de cette approche coordonnée, on a demandé à 27 ministères, sociétés d'État et organismes (y compris Patrimoine canadien) de dresser des plans d'action exposant dans les grandes lignes comment ils compaient intégrer à leurs programmes les besoins des minorités de langue officielle. Une première génération de plans a vu le jour à la fin de 1995 et, à la demande expresse du comité parlementaire, le Commissariat en a fait une évaluation globale pour le gouvernement, en plus de fournir des critiques détaillées aux institutions en cause.

En 1996, la planification institutionnelle relative à la Partie VII de la Loi a beaucoup évolué. En même temps, l'intérêt suscité par cette partie de la Loi a amené les minorités de langue officielle à déposer plusieurs plaintes.

LES PLANS

La première génération

Au cours des six premiers mois de l'année, les 27 institutions fédérales ont présenté leurs plans d'action pour l'application de la Partie VII à leurs activités. Le Commissariat a suivi de près le processus de planification et a publié plusieurs documents afin d'aider les institutions à comprendre la Partie VII et à bien concevoir leurs plans.

Le premier de ces documents, *Un tracé pour agir - La mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988*, a été publié en février. Il s'agit d'un rapport rédigé à la suite d'une enquête spéciale, entreprise par le Commissariat en 1994, sur les problèmes et les défis que pose l'application de la Partie VII de la Loi. Ce rapport évalue les mesures prises

Tableau III.12

Nominations externes à la fonction publique : postes indéterminés

TOTAL		Francophones		Anglophones		Inconnu	
2 444	17,8%	435	81,3%	21	0,9%	1 988	81,2%
1 231	14,5%	178	4,3%	999	81,2%	54	4,3%

1993-1994 1995-1996

Tableau III.13

Promotions au sein de la fonction publique : postes indéterminés

TOTAL		Francophones		Anglophones		Inconnu	
14 686	4 102	27,9%	10 575	72,0%	9	0,1%	
8 233	2 785	33,8%	5 442	66,0%	26	0,2%	
1993-1994	1995-1996						

Tableau III.14

Placement d'employés prioritaires excédentaires (2 456),

Francophones %	Anglophones %	Inconnu %
910 37,0	1 539 62,7	7 0,3

Tableau III.15

Répartition linguistique des employés excédentaires (1 454),

Francophones %	365	25,1	1 086	74,7	Inconnu %	3	0,2
----------------	-----	------	-------	------	-----------	---	-----

Source : Commission de la fonction publique.

Tableau III.10
Participation dans diverses sociétés d'État, 1992, 1995

Année	INSTITUTION	Franco-phones	Anglo-phones
1992	Énergie atomique du Canada	4,4%	95,6%
1995	Énergie atomique du Canada	3,7%	96,3%
1992	Banque du Canada	35,8%	64,2%
1995	Banque du Canada	36,3%	63,7%
1992	Société d'hypothèques et de logement	30,4%	69,6%
1995	Société d'hypothèques et de logement	31,2%	68,8%
1992	Société canadienne des postes	25,4%	74,6%
1995	Société canadienne des postes	24,4%	75,6%
1992	Société Radio-Canada	44,1%	55,9%
1995	Société Radio-Canada	44,1%	55,9%
1992	Canadien national ²	22,0%	62,4%
1995	Canadien national	21,7%	62,2%
1992	Banque fédérale de développement	32,8%	67,2%
1995	Banque de développement du Canada	34,2%	65,8%
1992	Marine Atlantique	3,4%	96,6%
1995	Marine Atlantique	3,4%	96,6%
1992	VIA Rail	38,4%	61,6%
1995	VIA Rail	37,1%	62,9%

Sources : SILCO II, Conseil du Trésor, 1992, 1995.
¹ Sociétés d'État de plus de 1 000 employés.
² L'écart entre les chiffres et 100% — 15,6% en 1992 et 16,1% en 1995 — est constitué d'employés dont on ne connaît pas la première langue officielle.

CONCLUSION

Pour ce qui est des promotions (tableau III.13), la encore le nombre total a chuté presque de moitié, mais le tiers des personnes promues avaient le français comme première langue officielle. Plus que le tiers des personnes dont le poste avait été déclaré excédentaire et qui ont été replacées à titre de bénéficiaires de priorité étaient francophones (tableau III.14), alors qu'au 31 mars 1996, dernière date pour laquelle des données sont disponibles, le répertoire des bénéficiaires de priorité contenait une proportion d'anglophones et de francophones (tableau III.15) correspondant de près à la proportion nationale de ces deux groupes.

Sources : SILCO II, Conseil du Trésor, 1992, 1995.

Année	INSTITUTION	Franco-phones	Anglo-phones
1992	GRC	18,9%	81,0%
1995	GRC	19,2%	80,8%
1992	Forces armées	25,7%	74,3%
1995	Forces armées	27,9%	72,1%

Tableau III.11
Participation dans la GRC et les Forces armées régulières, 1992, 1995

Il importera que le gouvernement veille à ce que, lorsque la dotation se fera de nouveau selon des modalités plus régulières, les possibilités d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales soient, comme elles le sont depuis nombre d'années, offertes aux Canadiens franco-phones et anglophones de façon véritablement équitable. Ceci dit, l'adoption d'un plan d'action concret pour augmenter la présence anglophone dans la fonction publique fédérale au Québec serait une étape importante à cet égard. Évidemment, la représentation au sein des institutions continuera de dépendre du mandat, de la clientèle et du lieu où sont situés les bureaux de chacune, mais la fonction publique fédérale et les secteurs connexes semblent maintenir dans l'ensemble un équilibre linguistique raisonnable.

Les sociétés d'État, les institutions dont l'employeur n'est pas le Conseil du Trésor ainsi que le personnel en uniforme de la GRC et des Forces armées régulières sont tous soumis à la Loi sur les langues officielles, mais non à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique. C'est pourquoi beaucoup de ces institutions ont élaboré leurs propres systèmes de gestion du personnel, leurs propres catégories professionnelles, etc. Cette situation, conjuguée aux multiples changements survenus ces dernières années, fait qu'il est pratiquement impossible d'obtenir des données comparatives analogues à celles que nous venons de mentionner au sujet des ministères. Le fait que la répartition nationale des anglophones et des francophones dans ces organismes équivaut presque exactement à leur proportion démographique nous porte à croire que, si nous avions disposé de statistiques comparables par catégorie professionnelle, celles-ci confirmeraient l'impression d'une situation équilibrée.

LES CHANGEMENTS DANS LES PRINCIPAUX MINISTÈRES, SOCIÉTÉS D'ÉTAT ET AUTRES ORGANISMES

La Loi sur les langues officielles reconnaît qu'il y a des écarts entre la représentation des deux groupes linguistiques dans certaines institutions fédérales et la proportion de ces mêmes groupes au sein de la population, selon le mandat, la clientèle et la situation géographique des institutions. Un exemple fréquemment cité est celui du ministère des Pêches et Océans, qui compte beaucoup plus d'employés sur les côtes atlantique et pacifique que partout ailleurs au Canada. Le pourcentage de la représentation francophone (18,4 p. 100 en 1996) y est donc plus faible que dans le reste du pays, ce qui est sans doute le fidèle reflet de la nature particulière du mandat du Ministère, de sa clientèle et de sa situation géographique.

Nous avons entrepris d'effectuer des comparaisons semblables pour d'autres ministères clés, des sociétés d'État et diverses institutions fédérales. Il faut interpréter ces données avec prudence, car certains des ministères visés ont connu d'énormes changements. À l'industrie Canada par exemple, il est impossible de comparer les données réelles de 1993 et de 1996. Le nouveau ministère du Patrimoine canadien englobe des composantes du Secrétariat d'État ainsi que des anciens ministères de l'Environnement et de la Santé et du Bien-être social, ce qui interdit même une comparaison des pourcentages.

Les tableaux III.9, III.10 et III.11 donnent malgré tout une idée de l'incidence de la restructuring et de la réduction des effectifs sur certains ministères importants et certaines grandes sociétés d'État.

En général, les ministères qui, en 1993, affichaient de fortes déséquilibres sur le plan de la représentation équitable ont tendance à présenter les mêmes inégalités en 1996. Depuis que Parcs Canada ne fait plus partie du ministère de l'Environnement, le personnel de ce Ministère est près d'atteindre l'équilibre linguistique. Le Bureau de la traduction, auparavant rattaché à l'ancien Secrétariat d'État et à forte prédominance francophone, relève maintenant des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, ce qui a eu un effet notable sur la composition du personnel de cette institution. Dans l'ensemble, pendant la période visée, neuf ministères se sont rapprochés du ratio du recensement de 1991, soit 25,2 p. 100 de francophones et 73,4 p. 100 d'anglophones, alors que dix autres s'en sont éloignés.

La même observation vaut pour les sociétés d'État. Celles qui affichaient un déséquilibre linguistique en 1992 n'ont pas mieux fait en 1995, dernière année pour laquelle des données pertinentes sont disponibles selon le Système d'information sur les langues officielles II (SILIO II) du Conseil du Trésor. Fait digne de mention cependant : malgré des réductions massives de personnel, la Société Radio-Canada a su conserver exactement la même représentativité, alors qu'à Énergie atomique du Canada limitée, qui a perdu quelque 650 employés, le personnel francophone a encore diminué. Parmi les neuf sociétés d'État choisies, une seule (VIA Rail) s'est rapprochée de la proportion nationale, deux sont demeurées au même point et six ont perdu du terrain (très légèrement dans le cas de la Société canadienne des postes) par rapport aux données du recensement de 1991.

LES NOMINATIONS, PROMOTIONS ET PRIORITÉS D'EXCÉDENTAIRES

Le tableau III.12 montre qu'en 1996, dans la fonction publique, les nominations de personnes de l'extérieur pour une période indéterminée ont diminué de la moitié par rapport à 1993, mais que les proportions de francophones et d'anglophones nommés ressemblaient à celles de 1993. Compte tenu de l'augmentation de 1 p. 100 de la représentation des francophones, le nombre inflime de francophones nommés laisse perplexes, quoiqu'il en soit, le nombre total des personnes nommées est si faible (et le nombre de celles dont on ignore la première langue est si élevé) qu'il est difficile de tirer des conclusions sûres d'une telle statistique.

Tableau III.9
Participation dans divers¹ ministères, 1993, 1996

Année	MINISTÈRE	Franco-phones	Anglo-phones
1993	Agriculture	20,7%	79,3%
1996	Agriculture et Agroalimentaire	24,1%	75,9%
1993	Service correctionnel	33,8%	66,2%
1996	Service correctionnel	32,3%	67,7%
1993	Énergie, Mines et Ressources ²	27,8%	72,2%
1996	Ressources naturelles	28,2%	71,7%
1993	Emploi et Immigration	30,9%	69,1%
1996	Ressources humaines	34,8%	65,2%
1993	Environnement ³	21,9%	78,1%
1996	Environnement	26,4%	73,6%
1993	Affaires extérieures et Commerce international	31,5%	68,5%
1996	Affaires étrangères et Commerce international	32,7%	67,2%
1993	Pêches et Océans	17,5%	82,5%
1996	Pêches et Océans	18,4%	81,6%
1993	Santé et Bien-être	24,9%	75,1%
1996	Santé	24,5%	75,5%
1993	Affaires indiennes et du Nord	17,9%	82,1%
1996	Affaires indiennes et du Nord	19,5%	80,5%
1993	Industrie, Science et Technologie ⁴	35,7%	64,3%
1996	Industrie	37,9%	62,1%

1 Ministères de plus de 1 000 employés, pour lesquels des données comparables étaient disponibles.

2 Comprend les Forêts.

3 Comprend Parcs Canada.

4 Comprend les ministères des Communications et de la Consommation et des Corporations

5 Comprend les Services de traduction (autrefois Bureau de la traduction).

6 Comprend les divisions de l'impôt et des Douanes et de l'accise.

Sources : SILO, SIPC, Conseil du Trésor, 1993, 1996.

Tableau III.8
Participation dans les sociétés d'État et autres organismes¹, par région

	1992	1995	Différence
CANADA			
TOTAL	265 642	218 407	-47 235
Francophones	67 699	55 998	-11 701
Anglophones	193 003	158 851	-34 152
Inconnu	4 940	3 558	-1 382
QUEST ET NORD			
TOTAL	75 406	64 597	-10 809
Francophones	4 547	3 785	-762
Anglophones	68 516	59 226	-9 290
Inconnu	2 343	1 586	-757
ONTARIO²			
TOTAL	63 178	53 953	-9 225
Francophones	4 453	3 900	-553
Anglophones	57 236	48 958	-8 278
Inconnu	1 489	1 095	-394
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE			
TOTAL	31 311	24 728	-6 583
Francophones	10 466	9 220	-1 246
Anglophones	20 819	15 470	-5 349
Inconnu	26	38	+12
QUÉBEC²			
TOTAL	48 944	43 151	-5 793
Francophones	41 504	34 790	-6 714
Anglophones	6 728	7 744	+1 016
Inconnu	712	617	-95
ATLANTIQUE			
TOTAL	40 914	30 472	-10 442
Francophones	5 012	3 956	-1 056
Anglophones	35 546	26 294	-9 252
Inconnu	356	222	-134
À L'ÉTRANGER			
TOTAL	5 888	1 506	-4 382
Francophones	1 716	347	-1 369
Anglophones	4 158	1 159	-2 999
Inconnu	14	0,2%	-14

1 Comprend les institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la Gendarmerie royale du Canada, les Forces armées canadiennes.
2 Données excluant la région de la capitale nationale.
Sources : SILO II, Conseil du Trésor, 1992, 1995.

Pour avoir une idée de ce que l'avenir nous réserve, nous avons examiné les taux de représentation des employés par groupe d'âge. Nous avons noté que 17,2 p. 100 des employés de la fonction publique ont 50 ans ou plus, et que ce groupe comprend 77,1 p. 100 d'anglophones. Par conséquent, nous pouvons prévoir que le niveau de représentation des anglophones continuera de baisser un peu pendant un certain temps. Cependant, cette tendance se renversera quand le prochain groupe d'employés, ceux qui sont âgés de 40 à 49 ans, commencera à quitter la fonction publique puisque les francophones sont mieux représentés au sein de ce groupe que dans la population en général.

LA REPRÉSENTATION AU SEIN DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT ET AUTRES ORGANISMES¹

a) par région

Dans l'ensemble, le personnel des institutions de ce groupe a été réduit de 47 000 employés et la représentation des deux communautés linguistiques est restée la même durant la période de trois ans.

Comme le montre le tableau III.8, les taux de représentation dans les provinces de l'Ouest et dans le nord du Canada, dans l'Ontario et dans les provinces de l'Atlantique ont à peine changé en trois ans. La région de la capitale nationale a perdu 6 583 employés, dont 81,3 p. 100 d'anglophones. Ces réductions ont eu pour effet de diminuer la participation des anglophones par rapport à leur représentation dans la région, qui était auparavant légèrement supérieure. Au Québec où, contrairement à ce qui se passe dans la fonction publique fédérale, la proportion d'anglophones dans les sociétés d'État et autres organismes était de 13,7 p. 100 — soit à peu près équivalente à leur proportion démographique de 13,2 p. 100 —, cette proportion est passée à 17,9 p. 100.

* Comprend les institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces armées.

Tableau III.7

Participation dans la fonction publique, par catégorie d'emploi

	1993	1996	Différence
GESTION			
TOTAL	3 635	2 852	-783
Francophones	834	694	-140
Anglophones	2 801	2 158	-643
SCIENTIFIQUE ET PROFESSIONNELLE			
TOTAL	24 673	23 810	-871
Francophones	5 564	5 746	+182
Anglophones	19 109	18 056	-1 053
Inconnu	—	8	+8
ADMINISTRATION ET SERVICE EXTERIEUR			
TOTAL	66 693	67 704	+1 011
Francophones	20 039	21 384	+1 345
Anglophones	46 654	46 294	-360
Inconnu	—	26	+26
TECHNIQUE			
TOTAL	26 643	23 612	-3 031
Francophones	5 740	5 206	-534
Anglophones	20 903	18 370	-2 533
Inconnu	—	36	+36
SOUTIEN ADMINISTRATIF			
TOTAL	64 151	55 011	-9 140
Francophones	21 381	18 696	-2 685
Anglophones	42 770	36 282	-6 488
Inconnu	—	33	+33
EXPLOITATION			
TOTAL	34 608	27 624	-6 984
Francophones	8 229	6 379	-1 850
Anglophones	26 379	21 224	-5 155
Inconnu	—	21	+21

LA REPRÉSENTATION DANS LA FONCTION PUBLIQUE AU COURS DES ANS

Le pourcentage de francophones dans la catégorie Technique était plutôt faible dans le passé (21,5 p. 100 en 1993). Le nombre légèrement inférieur des départs de francophones dans cette catégorie a donc rétabli l'équilibre en relevant d'un demi point leur proportion, qui atteint maintenant 22 p. 100.

Dans la catégorie Soutien administratif, par contre, où la participation anglophone a toujours été faible, le déséquilibre historique s'est quelque peu accentué : le pourcentage de postes occupés par des francophones s'élève à 34 p. 100 du total.

Afin d'avoir une idée plus précise des tendances générales, il faut examiner les données sur la représentation pendant une longue période de temps. Comme on ne dispose que depuis peu de temps de données sur les sociétés d'Etat et autres organisations, notre analyse se limite aux institutions de la fonction publique.

Les données indiquent que les taux de représentation au sein de la fonction publique n'ont pas radicalement changé au cours des quinze dernières années. En 1981, les francophones formaient 27,2 p. 100 de l'effectif, et les anglophones, 72,8 p. 100. Il y a dix ans, ces deux groupes représentaient respectivement 28 p. 100 et 72 p. 100 de l'effectif. Les taux en 1996 de 29 p. 100 pour les francophones et de 71 p. 100 pour les anglophones montrent qu'il y a eu un léger changement, mais ils sont tout de même proches des données sur la population nationale, soit 25,2 p. 100 de francophones et 73,4 p. 100 d'anglophones.

Tableau III.6
Participation dans la fonction publique, par région

	1993	1996	Différence
CANADA			
TOTAL	220 403	200 647	-19 756
Francophones	61 787	58 116	-3 671
Anglophones	158 616	142 406	-16 210
Inconnu		125	+125
QUEST ET NORD			
TOTAL	52 890	47 484	-5 406
Francophones	1 177	1 022	-155
Anglophones	51 713	46 430	-5 283
Inconnu		32	+32
ONTARIO*			
TOTAL	37 456	33 598	-3 858
Francophones	1 823	1 644	-179
Anglophones	35 633	31 923	-3 710
Inconnu		31	+31
RÉGION DE LA			
CAPITALE NATIONALE			
TOTAL	70 968	64 470	-6 498
Francophones	27 338	24 972	-2 366
Anglophones	43 630	39 450	-4 180
Inconnu		48	+48
QUÉBEC*			
TOTAL	29 709	28 708	-1 001
Francophones	28 155	27 144	-1 011
Anglophones	1 554	1 555	+1
Inconnu		9	+9
ATLANTIQUE			
TOTAL	28 336	25 038	-3 298
Francophones	3 024	2 950	-74
Anglophones	25 312	22 083	-3 229
Inconnu		5	+5
À L'ÉTRANGER			
TOTAL	1 044	1 117	+73
Francophones	270	286	+16
Anglophones	774	831	+57
DOSSIERS INCOMPLETS		232	+232
Francophones		98	+98
Anglophones		134	+134

* Données excluant la région de la capitale nationale.

Sources : SILO, Conseil du Trésor, 1993, SIPC, Conseil du Trésor, 1996.

anticipée, particulièrement dans la région de l'Atlantique. Ce n'est que récemment que la proportion des francophones dans la fonction publique fédérale de cette région a rejoint un tant soit peu leur proportion démographique.

La situation que nous dénonçons depuis des années dans le *Rapport annuel*, soit la faible participation des anglophones dans l'administration fédérale au Québec, a peine évolué, même si tous les postes retransférés dans cette province étaient occupés par des francophones. Un groupe de travail mixte du Secrétariat du Conseil du Trésor et de la Commission de la fonction publique a entrepris une étude intitulée *Participation anglophone à la fonction publique fédérale au Québec : obstacles internes ou externes*. Voilà une démarche qui promet au moins de donner à ce problème de longue date l'attention qu'il mérite; nous attendons les résultats de cette recherche avec grand intérêt.

b) par catégorie professionnelle

Le tableau III.7 montre que, parmi les 783 cadres dont les postes ont été supprimés, 140 (17,9 p. 100) étaient des francophones. Cela a eu pour effet d'amener la représentation des deux groupes dans la catégorie Gestion — traditionnellement dominée par les anglophones — plus proche que jamais de leur représentation au sein de la population canadienne en général. On retrouve la même tendance dans la catégorie Scientifique et professionnelle, où la présence francophone est passée de 22,6 p. 100 à 24,1 p. 100.

La catégorie Administration et service extérieur a connu une croissance de 1 011 employés durant la période de trois ans. Cependant, 360 anglophones ont quitté cette catégorie, ce qui a entraîné une légère augmentation de la représentation des francophones, maintenant de 31,6 p. 100.

Tableau III.4

Population de langue majoritaire et minoritaire, par région

RÉGION	Francophones	Anglophones
Canada	25,2%	73,4%
Ouest et Nord	2,2%	97,8%
Ontario*	4,1%	94,0%
Région de la capitale nationale	33,2%	63,7%
Québec*	85,9%	13,2%
Atlantique	12,5%	87,5%

* Données excluant la région de la capitale nationale.
Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

APERÇU

Le tableau III.4 contient des données de recensement nationales et régionales. Le tableau III.5 présente un aperçu des taux de participation dans les institutions assujetties à la Loi. Ce tableau renferme des statistiques concernant les ministères, les sociétés d'État, la Gendarmerie royale du Canada et les Forces armées régulières. Il montre qu'en trois ans, l'effectif fédéral a été réduit de quelque 67 000 employés.

Ces données sont toutefois un peu trompeuses si l'on tient compte du fait qu'à partir de 1994, la Défense nationale a cessé de considérer la Réserve (environ 40 000 postes en 1993) comme faisant partie de son personnel. En outre, les quelque 67 000 employés en moins englobent les effectifs de plusieurs anciennes sociétés d'État aujourd'hui privatisées, qui sont encore soumises à la Loi mais ne figurent plus sur la liste de paye du gouvernement fédéral.

Parmi les 67 000 employés en question, 15 372 (22,9 p. 100) étaient des francophones et 50 362 (75,2 p. 100), des anglophones. Ces proportions sont voisines des pour-

centages respectifs des deux groupes au sein de la population canadienne. Il appert que les anglophones ont quitte la fonction publique dans une proportion plus grande que les francophones. Dans les sociétés d'État et les autres organismes, les francophones et les anglophones ont quitte dans une proportion égale à leur représentation au sein du personnel. Dans son rapport

Tableau III.5

Participation dans les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles

	1993	1996	Différence	%
TOTAL	486 045	419 054	-66 991	22,9%
Francophones	129 486	114 114	-15 372	75,2%
Anglophones	351 619	301 257	-50 362	1,9%
Inconnu	4 940	3 683	-1 257	

Sources : Système d'information sur les langues officielles (SILO), Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), Conseil du Trésor, 1993, 1996, Système d'information sur les langues officielles II (SILO II), Conseil du Trésor, 1992, 1995.

Les réductions du personnel selon les régions semblent également avoir été gérées de manière équitable (voir tableau III.6). Dans les quatre provinces de l'Atlantique, la fonction publique a subi une perte de 3 298 employés, dont seulement 74 étaient des francophones. La majorité des fonctionnaires francophones de cette région sont regroupés dans une seule et même province, le Nouveau-Brunswick, qui pour une raison ou pour une autre a subi, en proportion, moins de réductions que les trois autres provinces. En outre, beaucoup plus d'anglophones étaient à même de prendre une retraite

a) par région

LA REPRÉSENTATION AU SEIN DE LA FONCTION PUBLIQUE

Rapport annuel de 1989 du Commissaire aux langues officielles faisait état d'une différence dans la moyenne d'âge des deux groupes linguistiques, les francophones étant sensiblement plus jeunes que les anglophones.

Le tableau III.4 contient des données de recensement nationales et régionales. Le tableau III.5 présente un aperçu des taux de participation dans les institutions assujetties à la Loi. Ce tableau renferme des statistiques concernant les ministères, les sociétés d'État, la Gendarmerie royale du Canada et les Forces armées régulières. Il montre qu'en trois ans, l'effectif fédéral a été réduit de quelque 67 000 employés. Ces données sont toutefois un peu trompeuses si l'on tient compte du fait qu'à partir de 1994, la Défense nationale a cessé de considérer la Réserve (environ 40 000 postes en 1993) comme faisant partie de son personnel. En outre, les quelque 67 000 employés en moins englobent les effectifs de plusieurs anciennes sociétés d'État aujourd'hui privatisées, qui sont encore soumises à la Loi mais ne figurent plus sur la liste de paye du gouvernement fédéral. Parmi les 67 000 employés en question, 15 372 (22,9 p. 100) étaient des francophones et 50 362 (75,2 p. 100), des anglophones. Ces proportions sont voisines des pourcentages respectifs des deux groupes au sein de la population canadienne. Il appert que les anglophones ont quitte la fonction publique dans une proportion plus grande que les francophones. Dans les sociétés d'État et les autres organismes, les francophones et les anglophones ont quitte dans une proportion égale à leur représentation au sein du personnel. Dans son rapport

Le Secrétaire du Conseil du Trésor a effectué des vérifications et des études sur différents aspects des droits en matière de langue de travail. Au Nouveau-Brunswick, il a examiné l'efficacité des mesures prises pour rendre le milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles. En outre, il a fourni aux employés de l'information sur leurs droits et obligations en la matière et a évalué leur degré de satisfaction quant au respect de leurs droits. Selon le SCT, les résultats préliminaires démontrent, entre autres, que les deux tiers des répondants avaient été informés de leurs droits et responsabilités, d'avantage d'employés d'expression anglaise se disaient satisfaits de la possibilité de travailler dans leur langue que leurs collègues d'expression française (93 p. 100 contre 79 p. 100, respectivement). Dans la région de la capitale nationale, à Montréal et dans le nord et l'est de l'Ontario, le SCT s'est penché sur la disponibilité des systèmes informatiques et des logiciels dans les deux langues officielles. Les résultats sont encore attendus et nous continuerons de suivre l'évolution de ces dossiers.

d) LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

INTRODUCTION

L'année 1993 et les années qui ont suivi ont été marquées par des bouleversements dans toutes les institutions fédérales. Dans notre *Rapport annuel* de 1995, nous avions souligné que le système d'information utilisé par le Conseil du Trésor pour suivre l'évolution de l'effectif fédéral était lui-même en voie de modification et que, pour cette raison, il fallait attendre encore un an pour bien analyser les changements des trois dernières années.

L'incidence de la restructuration, de la privatisation, de la réduction des effectifs et du transfert des responsabilités sur l'administration fédérale au cours de ces années fera donc l'objet de plusieurs études dans les mois et les années à venir. Nous commencerons par comparer la représentation des Canadiens francophones et anglophones dans les ministères en 1993 et 1996. Les répercussions des changements sur la représentation dans les sociétés d'État sont comparables mais pour les analyser, nous servirons des données les plus récentes pour comparer les années 1992 et 1995.

Selon la Partie VI de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

fournir des services personnels et centraux (augmentation de 8 p. 100 du nombre de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste), la qualité de la prestation de services internes dans les deux langues (augmentation de 26 p. 100 du nombre de postes bilingues qui exigent une maîtrise supérieure de la langue seconde), la surveillance des employés dans la langue officielle de leur choix (diminution de 7 p. 100 de ce type de postes, mais augmentation de la compétence linguistique des titulaires; celle-ci passe de 86 à 90 p. 100). L'ensemble de ces constatations permet de conclure qu'au chapitre du rendement, la structure mise en place devrait donner des résultats positifs, bien qu'elle n'en soit pas la seule garante.

La politique voulant que les membres de la haute direction aient à satisfaire, d'ici le 31 mars 1998, à un niveau supérieur d'interaction orale en langue seconde est un sérieux sujet de préoccupation. Au 31 mars dernier, seuls 59 p. 100 des titulaires de ces postes possédaient le niveau requis. Quant on connaît l'importance du rôle joué par les hauts fonctionnaires en ce qui a trait au leadership, à l'engagement et à l'exemple, cette situation ne peut que susciter de l'inquiétude, notamment en ce qui a trait à la création d'un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues. Nous prenons note de la décision du SCT à ce sujet : une demande aux institutions fédérales de lui faire rapport l'an prochain sur les plans de formation linguistique de chacun des membres de la haute direction qui ne satisfont pas encore au profil linguistique visé pour l'année 1998. Dans une lettre à ses collègues ministres, le président du Conseil du Trésor a indiqué qu'il s'attendait à ce que les dispositions de la politique actuelle à cet égard soient maintenues, y compris l'échéance de 1998.

L'an dernier, nous avions recommandé au Conseil du Trésor de préparer au cours de 1996 un rapport distinct sur les suites données par les institutions fédérales à chacune des recommandations issues de notre étude de 1994-1995 sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale. Rappelons les principaux problèmes soulevés lors de cette étude : l'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, notamment lors des réunions, la capacité linguistique des cadres de direction, la formation en français, les systèmes informatiques d'usage courant et généralisés et leur documentation en français. Le SCT a répondu que, dans une première étape, il avait demandé aux institutions intéressées de lui faire rapport sur le suivi donné à nos recommandations. Dans son rapport annuel de l'année en cours, le président du Conseil du Trésor indique que la seconde étape consistera à s'assurer que les mesures prises ont effectivement produit les résultats attendus. C'est ce à quoi s'attachera le SCT au cours des mois à venir en resserrant sa surveillance et ses vérifications. Nous maintenons notre recommandation de l'an dernier auprès du Conseil du Trésor de faire état dans un rapport distinct des résultats de ces démarches.

Exemple C – Des employés de la Société Radio-Canada en Ontario et au Nouveau-Brunswick se plaignent d'avoir reçu de leur employeur, en anglais seulement, un document de 164 pages intitulé *Collective Agreement between Canadian Broadcasting Corporation and Canadian Media Guild*. Un sommaire de huit pages constituait la version française. Les employés d'expression française étaient ainsi privés de leur droit d'obtenir dans leur langue une version complète d'une entente syndicale sur laquelle ils devaient voter.

Ici encore, nous avons donné raison aux plaignants et recommandé à la SRC de remettre à ses employés francophones une version française intégrale du projet de la convention collective. Malgré les efforts de la Société pour rendre disponible dans les plus brefs délais la version française du document, celle-ci n'a pu être prête à temps pour le vote. La SRC a assuré le Commissaire qu'à l'avenir elle prendra les mesures voulues pour que de tels documents soient disponibles simultanément dans les deux langues officielles.

Exemple D – Au cours de l'année, le ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a tenu, au Centre des conférences d'Ottawa, un Salon des carrières pour autochtones à l'intention d'autres institutions fédérales. L'événement était organisé conjointement avec le ministre des Affaires indiennes et du Nord. Les invitations et la documentation remise aux participants étaient en anglais et la réunion s'est déroulée dans cette langue seulement. Notre enquête a établi qu'à titre d'hôte, TPSGC avait manqué à ses responsabilités en matière de langue de travail. Le Ministère a d'ailleurs reconnu ses torts. Nous avons également informé le ministre des Affaires indiennes et du Nord de ses obligations linguistiques lors de l'organisation de pareils événements.

LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR ET LA GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Cette partie du rapport concerne la capacité des institutions fédérales de faire face à leurs obligations linguistiques en matière de langue de travail, notamment les structures mises en place pour s'acquitter de leurs responsabilités. Quelques éléments contribuent à cette capacité : le nombre de postes bilingues, leur profil linguistique, la compétence linguistique des titulaires, les suivis des mesures correctives aux problèmes soulevés et les résultats de vérifications et d'études sur la question.

Dans son rapport annuel sur les langues officielles, le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) fait état des éléments suivants : la capacité de la fonction publique de

principalement au Secrétaire du Conseil du Trésor. Enfin, 13 enquêtes font état d'autant de problèmes en matière de langue de travail au Nouveau-Brunswick.

QUELQUES EXEMPLES DE PLAINTES

Certaines de nos enquêtes présentent un aspect particulièrement instructif. En voici quelques exemples.

Exemple A – Monsieur X, dont l'anglais est la langue officielle, occupe un poste bilingue à durée déterminée à Santé Canada. Il répond aux exigences linguistiques de ce poste. À l'expiration de son contrat, toutefois, il n'est pas rappelé, contrairement à 22 de ses collègues. Le Ministère allègue que lors d'un examen, monsieur X n'a pas fait preuve de suffisamment de connaissances, de qualités et de capacités personnelles pour que ses services soient retenus.

Monsieur X se plaint que Santé Canada n'a pas respecté ses droits linguistiques, notamment en matière de rédaction de documents, d'instruments de travail et de formation dans la langue de son choix. De plus, il allègue que le Ministère n'a pas créé un milieu de travail propice à l'usage de l'anglais. Il prétend que cette situation aurait eu un effet négatif déterminant sur son rendement lors de l'examen susmentionné. Notre enquête lui donne raison sur ces points.

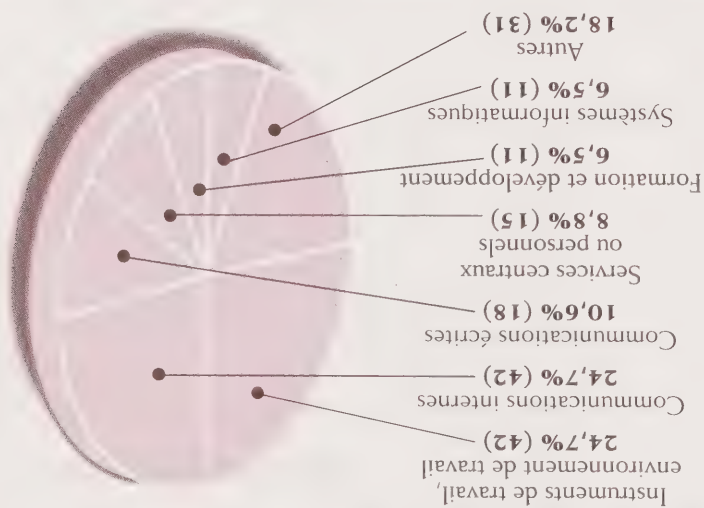
Le plaignant demande alors à la Cour fédérale d'émettre une ordonnance de réparation du traitement subi. La Cour répond à cette demande : elle enjoint le Ministère de verser 3 000 \$ et de faire parvenir à monsieur X une lettre d'excuses qui devra être affichée au Ministère.

Exemple B – Un autre employé, d'expression française, se plaint, entre autres, que son employeur, Environnement Canada, ne respecte pas son droit de travailler, d'être supervisé et de recevoir son évaluation de rendement en français. En outre, l'employé reproche à son surveillant de ne pas reconnaître que, dans le milieu de travail, il doit régner une ambiance favorable à l'exercice des droits linguistiques des employés. Il prétend aussi que, outre leur travail régulier, les employés d'expression française sont appelés à réviser et à traduire des textes écrits en anglais, tâche non imposée à leurs collègues d'expression anglaise.

Notre enquête a donné raison au plaignant. En plus de formuler des recommandations pour corriger les problèmes, nous avons appuyé sa demande d'excuses de la part du Ministère pour l'attitude de son surveillant.

Au moment de mettre sous presse, le Ministère avait accepté de donner suite à nos recommandations, sauf celle concernant des excuses au plaignant. Nous maintenons notre position à cet égard.

Figure III.8
La langue de travail : plaintes recevables (170), par motif, 1996



capitale nationale, avec sa concentration d'employés fédéraux, qui fait l'objet de la majorité d'entre elles. En effet, 76 plaintes, soit 44,7 p. 100, provenaient de cette région. Il s'agit cependant d'une amélioration marquée par rapport aux années passées : 68,5 p. 100 en 1995 et près de 75 p. 100 l'année précédente. Nous osons croire que cette baisse est en partie attribuable à notre étude de 1994-1995 et aux recommandations auxquelles elle a conduit et nous espérons que la tendance va se maintenir.

À l'extérieur de la RCN, la région de l'Ontario a donné lieu à 41 plaintes, presque le double de l'année précédente. Les 23 plaintes contre le ministère de la Défense nationale ont contribué à cette augmentation. Elles portaient sur l'unilinguisme des communications écrites ou verbales au Collège militaire de Kingston. Le Québec a fait l'objet de 19 plaintes, presque également réparties entre employés d'expression française (9) et anglaise (10). Dans cette province, la Société canadienne des postes a été prise à partie neuf fois, pour différents motifs.

La Nouvelle-Écosse a été la source de 19 plaintes, dont 12 contre le ministère du Patrimoine canadien qui dénonçaient des situations où le droit de travailler en français n'était pas respecté. Précisons que la Nouvelle-Écosse n'est pas une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail. Par contre, un nombre appréciable de bureaux situés dans cette province desservent des employés fédéraux du Nouveau-Brunswick et, de ce fait, ont des obligations en matière de langue de travail. Celles-ci mèneraient d'être plus clairement expliquées ou rappelées aux responsables intéressés, rôle qui, à notre avis, revient

l'unilinguisme des documents de travail, soit les notes de service (écrites et électroniques) et autres imprimés. Alors que l'an dernier ce motif était en baisse, l'unilinguisme du matériel de travail était cette année le problème le plus souvent invoqué par les plaignants : 32 plaintes visaient 11 institutions. Notre enquête sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale (RCN), menée en 1994-1995, avait d'ailleurs signalé cette importante lacune. Incidemment, notre étude sur l'utilisation de l'Internet par les institutions fédérales propose des solutions pratiques aux problèmes techniques touchant la qualité des communications relayées par cette technologie de plus en plus répandue (voir page 57). Nous espérons ainsi aider les institutions fédérales à mieux faire face à leurs obligations en matière de droits linguistiques.

Les communications internes, écrites ou verbales, représentent plus du tiers des plaintes reçues, elles constituent le motif de plainte le plus souvent évoqué dans les régions bilingues retenues aux fins de ce rapport. On se plaint de communications mal écrites, de messages téléphoniques unilingues et d'envois à grande échelle de notes écrites dans une seule langue.

Parmi d'autres causes fréquentes de plaintes, mentionnons les services centraux et personnels (p. ex., délibérations et décision d'un juge arbitre, en anglais seulement, d'un grief rédigé en français et soumis à l'arbitrage à Montréal), la formation ou le perfectionnement (p. ex., séance de préparation à la retraite disponible en français seulement à Montréal), et les services informatiques (p. ex., formation offerte dans une seule langue ou dans les deux, mais avec instructions unilingues à l'écran).

Voici d'autres facteurs qui rendent le milieu de travail peu propice à l'exercice des droits linguistiques des employés : la piètre qualité des communications écrites dans une langue donnée, plus souvent le français, les exposés entièrement ou majoritairement unilingues, la difficulté en informatique d'avoir des caractères avec des accents pour écrire en français, le système de courrier électronique plus difficile d'accès pour les francophones que pour les anglophones. Ce sont là autant d'exemples de situations peu aptes à inciter les employés des communautés minoritaires à exercer leurs droits en matière de langue de travail. Nous attendons à ce que les institutions fédérales se montrent davantage sensibles et fassent preuve de plus d'imagination et de leadership en la matière.

En ce qui a trait à la distribution géographique des plaintes de cette catégorie, c'est toujours la région de la

UNE LISTE TÉLÉPHONIQUE QUASI INUTILISABLE

Nous avons reçu quatre plaintes concernant les inscriptions du gouvernement du Canada dans l'annuaire téléphonique de Winnipeg au Manitoba. Trois plaignants dénonçaient la piètre qualité du français dans ces inscriptions et le quatrième, le fait que les institutions fédérales sont inscrites dans la section française selon l'ordre alphabétique de leur nom anglais.

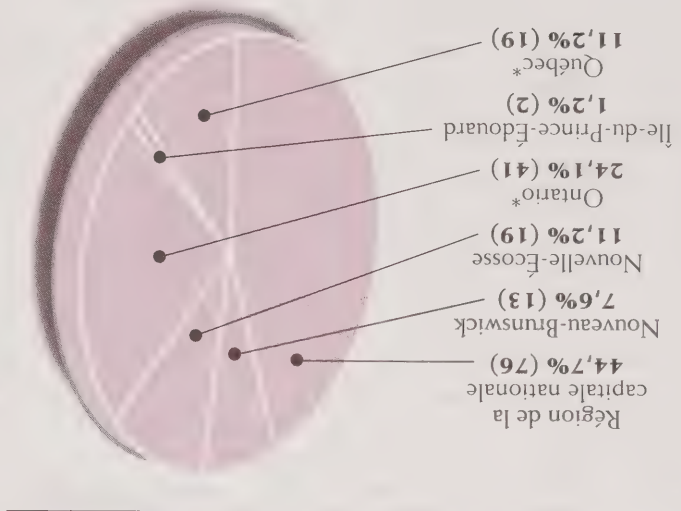
Le ministère en cause, Travaux publics et Services gouvernementaux, s'est engagé à prendre les mesures voulues pour que ces problèmes ne se reproduisent pas. Entre-temps, le public francophone de la région de Winnipeg a dû se contenter d'un document impartait dans sa langue pour entrer en communication avec les institutions fédérales. Par ailleurs, le Ministère s'est engagé à revoir la situation dans toutes les régions du pays, car l'annuaire de Winnipeg ne constituait malheureusement pas une exception.

DES DÉLAIS D'AUDITION INDUS

Nous avons reçu deux plaintes concernant les délais d'audition, par un conseil arbitral relevant du ministère du Développement des ressources humaines, des appels de bénéficiaires francophones de l'assurance-chômage en Alberta et en Colombie-Britannique. Dans les deux cas, les plaignantes, dont les prestations avaient été interrompues, avaient été informées que le délai d'audition des appels en français dans ces provinces était plus long que celui pour l'audition des appels en anglais.

Figure III.7

La langue de travail : plaintes recevables (170), par région, 1996



* Données excluant la région de la capitale nationale.

c) LA LANGUE DE TRAVAIL

Parmi les facteurs en cause, nous avons noté le nombre insuffisant de membres bilingues siégeant dans l'Ouest. À la suite de notre enquête, les deux directeurs régionaux intéressés ont signalé à leurs supérieurs à Ottawa qu'il fallait nommer un plus grand nombre de membres bilingues en Alberta et en Colombie-Britannique.

Nous avons appris que, par le passé, le ministère du Développement des ressources humaines s'était montré hésitant à nommer plus d'arbitres francophones dans les provinces de l'Ouest, de crainte qu'ils soient insuffisamment occupés. Nous nous élevons contre toute politique laissant croire qu'un francophone ne saurait être bien servi que par un francophone et qu'un anglophone doit nécessairement être entendu par un anglophone. Nous sommes d'avis que les membres bilingues d'un conseil arbitral, qu'ils soient francophones ou anglophones, devraient être en mesure d'entendre des appels dans une langue officielle comme dans l'autre.

VUE D'ENSEMBLE

L'expression « langue de travail » désigne le droit qu'ont les employés fédéraux de travailler dans la langue officielle de leur choix dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues en vertu des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. L'exercice de ce droit est prévu notamment au Nouveau-Brunswick et dans certaines régions du Québec ainsi que du nord et de l'est de l'Ontario. Le respect de la langue de travail des employés dans les régions désignées se manifeste de diverses façons : engagement de la haute direction, nombre de postes et de titulaires bilingues, langue de formation et instruments de travail. Plus ces conditions sont présentes dans le milieu de travail, plus les employés peuvent y exercer leur droit quant à la langue de travail.

En 1996, le Commissaire a reçu 170 plaintes relatives à la langue de travail, soit une baisse appréciable par rapport aux 216 plaintes de l'an dernier. À eux seuls, les ministères de la Santé et de la Défense nationale ont enregistré 31 plaintes de moins cette année.

Trente institutions fédérales ont été mises en cause en 1996. Dans la très grande majorité des cas (90 p. 100), les plaintes visaient des situations où les employés ne pouvaient pleinement exercer leur droit de travailler en français. À titre d'exemples, mentionnons la non-disponibilité de services centraux et personnels, l'absence d'instruments de travail ou de formation dans la langue de l'employé et l'unilinguisme des

guise de correctif, le Ministère s'est engagé à assurer dorénavant des services dans les deux langues officielles au numéro public.

La bonne volonté régle le problème

Une plaignante s'est présentée à la direction des enquêtes de la Commission canadienne des droits de la personne à Ottawa pour y déposer une plainte. Bien qu'elle se soit adressée en français à la réceptionniste, celle-ci lui a fixé un rendez-vous avec un agent unilingue anglais. La plaignante ayant protesté, l'employée a déclaré que le délai pour rencontrer un enquêteur bilingue serait plus long, elle lui a également affirmé que la langue normale des affaires au gouvernement fédéral est l'anglais.

À la suite de notre enquête, le directeur de l'unité en question a réuni son personnel afin de discuter de l'incident et des mesures à prendre pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Il a remis à ses employés copie de la politique des langues officielles de la Commission. Enfin, le Secrétaire général de l'organisme a envoyé à la plaignante une lettre dans laquelle la Commission s'excusait et expliquait les mesures qu'elle avait prises.

Le recouvrement des prêts aux étudiants dans le respect de leur langue

Comme nous l'avons mentionné, les institutions fédérales recourent de plus en plus à des tiers pour assurer certains services.

Nous avons mené quelques enquêtes auprès du ministère du Développement des ressources humaines concernant une institution financière retenue pour administrer les prêts aux étudiants ainsi que des agences mandatées pour obtenir le remboursement des emprunts contractés dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants. Les exemples qui suivent démontrent que tout n'est pas parfait avec cette nouvelle façon de procéder.

Une résidente du Nouveau-Brunswick a déclaré avoir reçu de la Banque royale du Canada à Halifax une lettre et un formulaire de consolidation de prêts d'étudiant en anglais, bien que sa préférence linguistique soit inscrite au dossier de sa succursale bancaire. L'intervention de la plaignante semble avoir porté fruit puisque la correspondance ultérieure de la Banque lui est parvenue en français. Toutefois, la qualité de la langue laissait à désirer, ce qui fit l'objet d'une nouvelle plainte. L'enquête se poursuit.

Même si des clauses exigeant que les services soient offerts dans les deux langues officielles sont prévues dans les ententes avec les tiers, le respect de ces clauses pose trop souvent des problèmes.

Dans un autre cas, un emprunteur d'expression française, lui aussi du Nouveau-Brunswick, a reçu des appels concernant son prêt de trois agents d'une maison de recouvrement de Toronto. Bien qu'il ait demandé à parler en français, il a dû chaque fois faire affaire en anglais, car les agents étaient incapables de le servir dans sa langue. Les résultats de l'enquête sont attendus.

Un troisième cas s'est réglé de façon plus satisfaisante. Le formulaire des états mensuels préparé par une agence de recouvrement selon les critères établis par le Ministère contenait pourtant plusieurs erreurs en français. Le Ministère a fait corriger et remplacer le formulaire. Il a aussi écrit au président de l'agence de recouvrement pour lui rappeler l'importance que le Ministère accorde à la prestation de services dans les deux langues officielles. Le Ministère a aussi exigé que toutes les maisons de recouvrement agissant pour son compte lui fassent parvenir un exemplaire des lettres et des formulaires utilisés, et les documents qui renfermaient des erreurs ont été retournés pour correction.

DE RETOUR AU PAYS

Au cours de l'année, une quinzaine de voyageurs nous ont fait part d'expériences à la douane qui démontrent que le service en français fait parfois défaut lors de la rentrée au pays.

Dans un cas, le plaignant a déclaré que, lors de son retour au Canada par l'aéroport international de Toronto, il a dû répondre aux questions du douanier en anglais, car il n'y avait eu ni offre active ni service en français. Même si les circonstances de la plainte semblaient claires et ne rien comporter d'extraordinaire, ce qui a suivi ressemble à un jeu de chaise musicale. Quand nous avons fait enquête, les représentants de Revenu Canada nous ont fait savoir qu'ils avaient besoin de plus de renseignements. Nous avons donc communiqué avec le plaignant, qui nous a indiqué le guichet où il était passé et donné une description de l'agent. Le Ministère a demandé davantage de données. Il s'est avéré que le plaignant était passé à la douane lors d'un changement de quart, ce qui signifie que pendant un certain laps de temps les agents prennent les guichets libres jusqu'à ce que la place qui leur est assignée se libère. Le Ministère nous demanda de fournir le nom du plaignant afin de pouvoir relever sa déclaration et identifier le douanier qui l'avait servi. Le plaignant nous ayant autorisés à révéler son identité, le Ministère a pu savoir qui était l'agent des douanes en cause et lui rappeler ses obligations linguistiques.

services dans cette langue étaient disponibles à l'aéroport. Étonné et furieux, le plaignant a quitté les lieux sans obtenir ce qu'il demandait.

Nous avons reçu sept plaintes cette année concernant ce point de service. Notre enquête a révélé que la seule employée bilingue à ce bureau avait quitté son poste. Cependant, Air Canada a informé le Commissaire qu'un nouvel agent bilingue serait affecté à ce bureau. En attendant, la société s'est engagée à mettre en place une procédure administrative en vertu de laquelle l'employée unilingue offrirait aux clients francophones de les mettre en communication téléphonique avec un agent bilingue à l'aéroport ou encore avec l'un des centres d'appels d'Air Canada. Une telle situation dans un endroit qui compte une importante communauté d'expression française est peu compréhensible, d'autant plus qu'à la fin de 1996, elle n'avait pas encore été corrigée.

De Charbde en Scylla

Une résidente anglophone du côté québécois de la région de la capitale nationale, n'ayant pu obtenir de services téléphoniques en anglais d'un bureau du ministère du Développement des ressources humaines à Gatineau, s'est adressée au Commissariat.

La plaignante avait composé le numéro de téléphone, publié sous la rubrique anglaise dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique, du centre des ressources humaines à Gatineau. Le message enregistré était bilingue, mais l'employée qui avait répondu s'exprimait difficilement en anglais et avait proposé à son interlocuteur un numéro 1-800 pour obtenir des services en anglais. À ce numéro, l'appel de la plaignante fut réacheminé au premier numéro qu'elle avait composé, où on lui donna un second numéro 1-800. Répondant à son appel, on lui suggéra un troisième numéro 1-800, qui s'est révélé inaccessible d'où elle appelait. Excédée, la plaignante téléphona au siège social du Ministère où on lui indiqua un numéro donnant accès à un message enregistré qui expliquait comment se référer à l'annuaire téléphonique de sa région pour trouver le bon numéro. Comme on pouvait s'y attendre, cet exercice la ramena au numéro qu'elle avait composé en premier. La plaignante a donc recomposé ce numéro et put enfin parler à une préposée qui comprenait l'anglais, mais celle-ci lui répondit en français. La plaignante réussit à obtenir de l'employée un dernier numéro où elle fut enfin servie en anglais. Une telle situation n'est certes pas de nature à encourager les membres du public à demander des services dans leur langue.

Notre enquête a révélé que le numéro réservé aux services en français avait été publié par erreur dans la section anglaise des pages bleues de l'annuaire téléphonique. En

des améliorations aux services dans la langue officielle minoritaire s'imposent, en plus de maintenir le niveau de service qu'elles disent déjà offrir en vertu du *Règlement sur les langues officielles*. Le SCT a préparé un questionnaire et l'a distribué à toutes les institutions fédérales pour les aider à mesurer la satisfaction de leur clientèle quant à l'offre active et à la prestation de services dans la langue officielle de son choix. Les agents du SCT ont aussi poursuivi leur tournée de sensibilisation entreprise l'année dernière auprès des gestionnaires et des employés.

Nous avons reçu des plaintes d'associations de langue officielle minoritaire sur la carence d'information au sujet des bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. La liste publiée dans la presse minoritaire en juin 1994 par le Conseil du Trésor est devenue désuète à la suite de la réorganisation de l'appareil gouvernemental. Le Conseil a indiqué qu'il envisageait d'afficher une nouvelle liste sur l'Internet, de l'envoyer aux associations minoritaires et d'utiliser les pages bleues des annuaires téléphoniques locaux. Le Commissaire est toutefois d'avis que ces mesures ne sauraient suffire à elles seules à communiquer avec l'ensemble du public visé. C'est pourquoi il a demandé que la liste soit aussi publiée sous forme d'encarts dans la presse minoritaire en 1997, une recommandation que le Conseil du Trésor a acceptée.

Pour sa part, le Commissaire s'est réjoui de l'initiative du Conseil du Trésor de distribuer, avec les paiements versés sous diverses formes par le gouvernement fédéral à environ 4,5 millions de Canadiens (allocations familiales, pensions de la sécurité de la vieillesse, remboursements de la TPS, traitement des fonctionnaires, etc.), un feuillet rappelant, entre autres, l'engagement du gouvernement à fournir aux Canadiens des services de qualité, et ce dans la langue officielle de leur choix. C'était là une façon efficace de signaler une fois de plus au public, de même qu'aux fonctionnaires fédéraux, l'importance de la Loi dans les services et les communications avec le public.

Par ailleurs, le ministère de la Justice a publié cette année, à l'intention de ses procureurs du contentieux civil, un manuel sur les exigences de la Loi en ce qui touche les tribunaux fédéraux. Cette publication traite, d'une part, des droits linguistiques des justiciables et, d'autre part, des obligations linguistiques du ministère de la Justice, des tribunaux fédéraux et de l'administration fédérale elle-même.

LES ÉTUDES DE CAS

Une situation inacceptable au centre-ville de Moncton

Un client francophone s'est plaint de l'absence de service en français au bureau d'Air Canada à Moncton, au Nouveau-Brunswick. À sa demande en français, on a répondu que des

Figure III.5
Anglophones qui ont déposé des plaintes recevables,
par lieu de résidence et par sujet, 1996

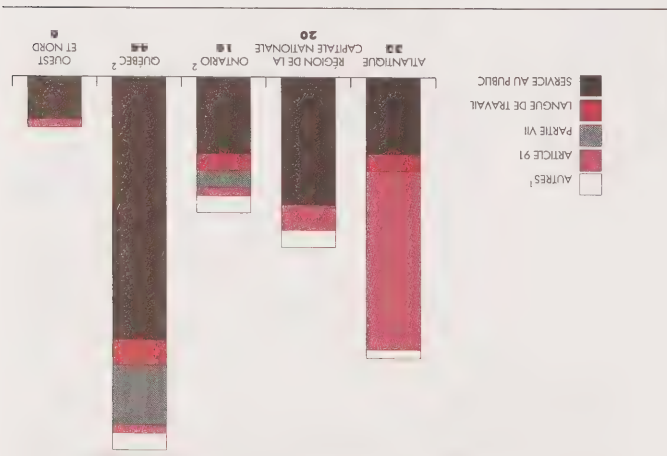
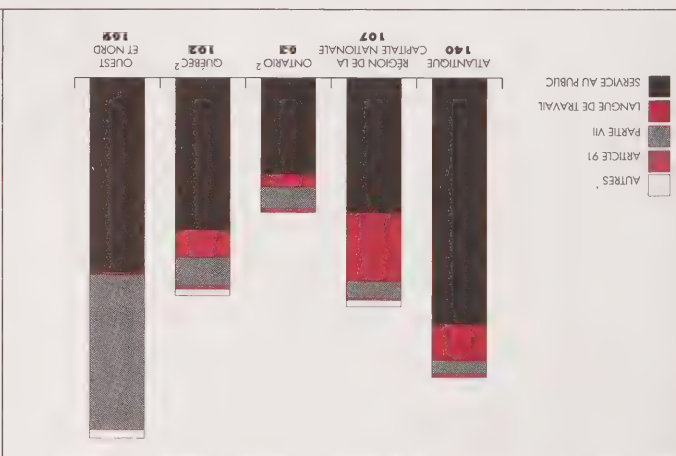


Figure III.4
Francophones qui ont déposé des plaintes recevables,
par lieu de résidence et par sujet, 1996



1 Ces plaintes portent sur la participation équitable, l'administration de la justice, les procédures parlementaires et les responsabilités du Conseil du Trésor.

2 Données excluant la région de la capitale nationale.

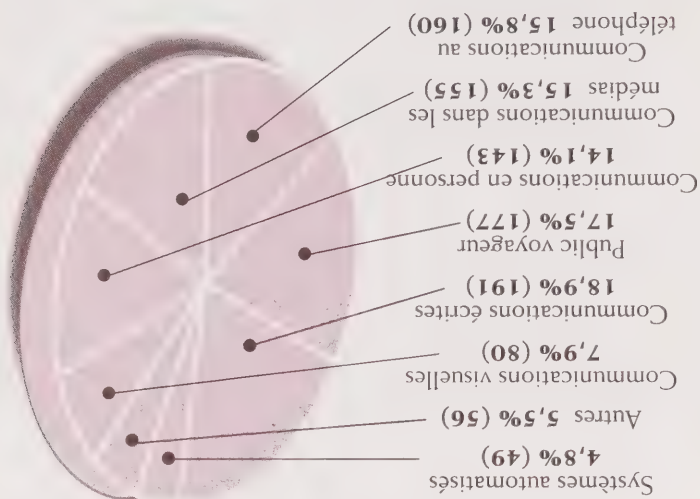
DES PROBLÈMES INSTITUTIONNELS SOUIS À LA COUR FÉDÉRALE

Cette année, le Commissaire a pris l'initiative de s'attaquer à certains problèmes institutionnels en déposant des recours judiciaires devant la Cour fédérale au nom de six plaignants. Deux recours visent à faire reconnaître la primauté de la Loi sur les conventions collectives, dont les clauses d'ancienneté empêcheraient Air Canada (d'après ses représentants) de déployer son personnel bilingue selon les besoins de la clientèle dans les aéroports où la demande est importante, notamment ceux de Halifax et de Toronto. D'autres recours ont pour objet de faire préciser le lien juridique qui existe entre Air Canada et ses cinq transporteurs régionaux ainsi que les dispositions applicables de la Loi. Par ailleurs, un recours a été déposé en fin d'année en vue de faire reconnaître les droits linguistiques des familles des militaires. Enfin, le recours entrepris contre Via Rail en 1991 par rapport à l'absence de services en français à bord des trains circulant dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto s'est poursuivi (voir page 41).

LE SUIVI DE L'ÉTUDE SUR LES POINTS DE SERVICE

Le Commissaire a entrepris cette année le suivi de son étude, publiée en février 1995, sur les bureaux fédéraux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles. Le compte rendu de la première étape de ce suivi est présenté à la page 60.

Figure III.6
Le service au public : plaintes recevables (1 011), 1996



b) LE SERVICE AU PUBLIC

Tableau III.3
Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1996

MINISTÈRES/ INSTITUTIONS	P L A I N T E S			
	Fondues	Non fondées	En cours d'enquête	TOTAL
Affaires étrangères et Commerce international	10	2	5	17
Agence de promotion économique du Canada	7	1	12	20
officiantique				
Agriculture et Agro- alimentaire Canada	6	0	5	11
Air Canada	102	13	48	163
Banque de développement du Canada	0	0	11	11
Citoyenneté et Immigration	8	2	2	12
Commission de la fonction publique	4	0	7	11
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	2	12	11	25
Conseil du Trésor	7	0	8	15
Défense nationale	23	1	23	47
Développement des ressources humaines Canada	106	11	83	200
Gendarmerie royale du Canada	12	2	11	25
Industrie Canada	9	1	4	14
Marine Atlantique	6	1	7	14
Patrimoine canadien	56	3	26	85
Revenu Canada	28	17	37	82
Santé Canada	34	3	13	50
Service correctionnel Canada	26	6	7	39
Société canadienne des postes	58	5	38	101
Société Radio-Canada	8	0	97	105
Statistique Canada	29	1	0	30
Transports Canada	22	3	40	65
Travaux publics et Services gouvernementaux	25	0	23	48
Via Rail	0	0	24	24

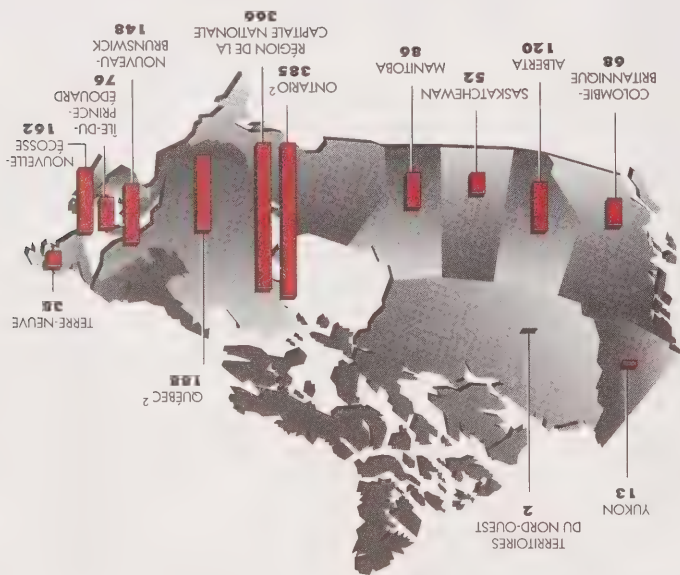
Les plaintes ayant trait aux difficultés du public de recevoir des services dans la langue officielle de son choix ont représenté 73,7 p. 100 des plaintes recevables en 1996. Elles sont passées de 964 l'an dernier à 1 011 cette année.

Les plaintes sont réparties entre cinq régions, selon le lieu d'infraction. Les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles ont fait l'objet de 290 plaintes dans la région de l'Atlantique, 86 au Québec, 12 à l'étranger), 245 en Ontario et 212 dans les quatre provinces de l'Ouest et les territoires.

Comme l'indique la figure III.6, les plaintes reçues en 1996 peuvent être regroupées en cinq grandes catégories. Il s'agit des communications écrites (191), des services aux voyageurs (177), des communications téléphoniques (160), des communications dans les médias (155) et des communications en personne (143). À elles seules, ces catégories comprennent 826 cas et rendent compte de 81,7 p. 100 des 1 011 plaintes concernant le service au public, les trois autres catégories regroupent 185 cas.

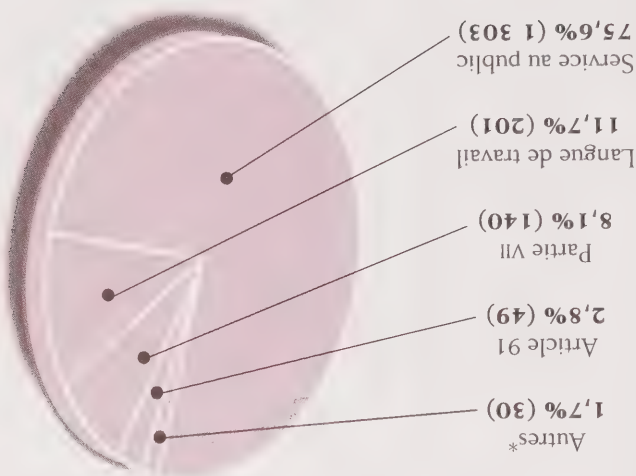
Aux prises avec des réductions d'effectifs et de budgets, les institutions fédérales doivent trouver de nouvelles façons de servir leurs clients. Parfois, elles font appel à des moyens de fortune, comme des affiches manuscrites unilingues, qui forment une portion importante des 80 plaintes concernant les communications visuelles; celles-ci ont presque triplé par rapport aux 69 cas de 1995. Aussi, les institutions ont plus souvent recours à des tiers agissant pour leur compte et 28 plaintes appartiennent à cette catégorie en 1996, comparativement à 21 en 1995. Les institutions fédérales utilisent de plus en plus l'informatique pour servir le public. Or, elles adoptent parfois de nouvelles technologies sans en prévoir les effets sur les droits linguistiques du public. Nous avons reçu 49 plaintes à ce sujet cette année, comparative-ment à seulement 8 l'an dernier. La majeure partie d'entre elles avaient trait à la médiocrité du français dans les offres d'emploi préparées pour le Système national des services d'emploi. D'autres décollaient de l'absence de sites d'institutions fédérales en français sur l'Internet ou encore de problèmes techniques, comme le manque de signes diacritiques ou d'accents étudiés plus à fond dans notre étude spéciale, sur les caractères français. Ces questions ont été est question à la page 57.

Figure III.2
Les plaintes déposées (1 723), par province/territoire ou lieu d'infraction, en 1996¹



1 19 plaintes nous sont parvenues de l'étranger.
2 Données excluant la région de la capitale nationale.

Figure III.3
La répartition des plaintes déposées (1 723) en 1996



* Ces plaintes portent sur la participation équitable (18), l'administration de la justice (8), les responsabilités du Conseil du Trésor (3) et les procédures parlementaires (1).

dans les provinces de l'Atlantique qui ont fait l'objet de plaintes par 20 anglophones. Le pourcentage systématiquement élevé de plaintes émanant de francophones confirme, comme nous l'avons indiqué dans notre étude de 1994 sur les services au public, que les services fédéraux offerts en français aux collectivités minoritaires ne sont pas entièrement satisfaisants.

Les figures III.4 et III.5 présentent une ventilation du nombre de plaignants francophones et anglophones par lieu de résidence et par sujet principal de plainte. Voici quelques points dignes d'intérêt :

- 82,4 p. 100 des plaignants francophones vivent à l'extérieur du Québec, alors que les Québécois représentent 37 p. 100 des plaignants anglophones (N.B. : ce pourcentage est moins élevé que d'habitude en raison de la situation que nous avons décrite au Canada atlantique);

- 66,3 p. 100 des plaintes déposées par les francophones portent sur leur incapacité de recevoir des services fédéraux dans la langue de leur choix, dans toutes les régions du pays (la proportion est de 58 p. 100 pour les anglophones);

- la langue de travail dans les régions désignées bilingues de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick est le sujet de 11,9 p. 100 des plaintes restantes provenant de francophones, tandis que 22,7 p. 100 des plaignants anglophones remettent en question les exigences linguistiques touchant huit postes différents dans l'est et le centre du Canada.

L'ARTICLE 91

L'article 91 de la Loi vise à faire en sorte que les gestionnaires déterminent objectivement les exigences linguistiques des postes qu'ils pourvoient. En 1996, nous avons fait enquête sur 38 plaintes à ce sujet (par comparaison avec 26 l'an dernier). Comme nous l'avons signalé plus haut, la plupart de ces plaintes ont été déposées par des Canadiens anglophones. Quatorze plaintes portent sur des postes au centre téléphonique d'Air Canada à Saint-John (Nouveau-Brunswick). Cette question est analysée à la section f) ci-dessous.

Pour 26 des 28 cas que nous avons réglés à la fin de l'année, nous avons conclu que les exigences linguistiques des postes en question avaient en fait été déterminées objectivement par la direction.

Partie VII exigent beaucoup de temps et d'énergie parce qu'elles portent sur des questions souvent non codifiées et généralement fort complexes.

LE PORTRAIT DES PLAIGNANTS

En 1996, 700 Canadiens ont communiqué avec un des bureaux du Commissaire pour nous faire part d'une infraction possible à la Loi sur les langues officielles. De ce nombre, 237 personnes ont déposé plus d'une plainte pendant l'année.

Il ne faut pas en conclure, toutefois, que la majorité des Canadiens sont satisfaits du traitement des langues officielles dans les services qu'ils obtiennent auprès des institutions fédérales. Selon une enquête menée par la fondation américaine *Direct Selling Education*, 96 p. 100 des clients insatisfaits aux États-Unis renoncent à déposer une plainte. Notre clientèle se compose habituellement de 85 p. 100 de francophones et 15 p. 100 d'anglophones. Cette année, les proportions étaient de 83 p. 100 et 17 p. 100, l'écart s'expliquant principalement par deux mesures de dotation

Tableau III.2

Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que le traitement des plaintes recevables en 1996

NATURE DES PLAINTES RECEVABLES	Demandes de renseignements	PLAINTES			PLAINTES RECEVABLES				Autres ³	Demandes de renseignements
		en 1995	en 1996	Refusées	Service au public	Langue de travail	Partie VII	Article 912		
Terre-Neuve	24	38	5	33	27	0	0	6	0	17
Ile-du-Prince-Édouard	73	76	7	69	60	2	7	0	0	15
Nouvelle-Écosse	115	162	39	123	102	19	0	2	0	41
Nouveau-Brunswick	92	148	16	132	101	13	2	16	0	96
Québec*	170	188	54	134	86	19	17	5	7	329
RCN - Québec	47	83	16	67	37	17	13	0	0	26
RCN - Ontario	432	283	72	211	129	59	11	6	6	200
Ontario*	300	385	81	304	245	41	11	2	5	182
Manitoba	48	86	22	64	60	0	3	1	0	159
Saskatchewan	20	52	2	50	22	0	28	0	0	42
Alberta	48	120	15	105	67	0	38	0	0	64
Colombie-Britannique	143	68	16	52	49	0	2	0	1	79
Yukon	18	13	0	13	13	0	0	0	0	6
Territoires du Nord-Ouest	1	2	0	2	1	0	0	0	1	3
Étranger	21	19	7	12	12	0	0	0	0	9
TOTAL	1 552	1 723	352	1 371	1 011	170	132	38	20	1 268

* Données excluant la région de la capitale nationale.

1 Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

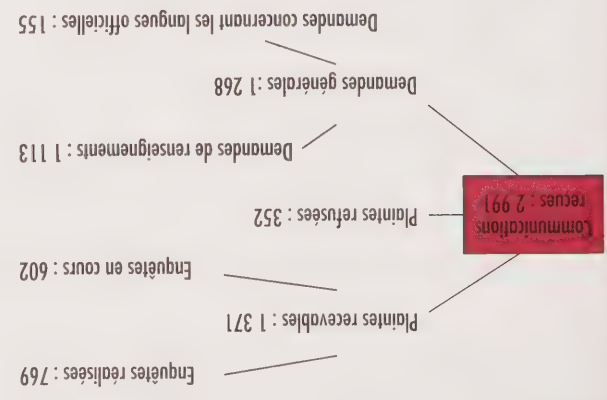
2 Ces plaintes portent sur les exigences linguistiques des postes.

3 Ces plaintes portent sur l'égalité des chances d'emploi et d'avancement, la participation équitable et l'administration de la justice.

LES PERSPECTIVES D'ENSEMBLE

En 1996, le Commissariat a reçu 2 991 communications de la part de Canadiens concernant la Loi sur les langues officielles. En voici la ventilation :

Figure III.1
Communications reçues, 1996



Le tableau III.1 montre que le nombre de plaintes déposées n'a guère varié au cours des cinq dernières années, elles se situent toujours entre 1 500 à 1 800. De même, les plaintes portant sur l'absence de services fédéraux dans l'une ou l'autre des langues officielles continuent de former plus des trois quarts des plaintes recevables, tandis que celles sur la langue de travail des employés fédéraux font encore l'objet de 12 à 15 p. 100 d'entre elles.

La ventilation provinciale-territoriale des plaintes, présentée au tableau III.2, montre que, cette année encore, plus de la moitié des plaintes proviennent du centre du Canada. La proportion des plaintes concernant des situations dans les provinces de l'Atlantique est passée de 20 à 25 p. 100 cette année, alors que le pourcentage de celles provenant de l'Ouest et du Nord a grimpé légèrement pour passer de 18 p. 100 à 20 p. 100. Les figures III.2 et III.3 illustrent les données sur les plaintes par province ou territoire et par sujet.

Les demandes de renseignements que nous recevons du public sont presque aussi nombreuses que les plaintes. En 1996, nos bureaux régionaux ont traité plus de 1 100 demandes générales portant sur des publications, des traductions, la formation linguistique et des projets de recherche. En outre, nous avons donné suite à 155 demandes de renseignements, surtout à

LES PLAINTES RECEVABLES

Cette année, nous avons fait enquête sur 1 371 plaintes portant sur des infractions possibles à la Loi sur les langues officielles, ce qui représente une augmentation de 7,9 p. 100 par rapport à l'an dernier. Le tableau III.3 énumère les 24 institutions fédérales qui ont fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1996. Comme par le passé, environ le tiers de ces plaintes touchent trois institutions qui communiquent à peu près quotidiennement avec le grand public : Ressources humaines Canada, Air Canada et la Société canadienne des postes. On trouvera de plus amples détails sur les types de plaintes traitées, de même que des études de cas particuliers, dans les sections b) jusqu'à e) ci-dessous.

De façon générale, les proportions des plaintes portant sur les services au public dans les bureaux fédéraux désignés et sur la langue de travail des fonctionnaires dans les régions désignées bilingues sont demeurées sensiblement les mêmes que celles de l'an dernier (74 p. 100 et 12 p. 100, respectivement). Toutefois, il y a eu cette année une nette augmentation du nombre de plaintes que nous avons traitées concernant l'appui aux minorités de langue officielle du Canada (Partie VII de la Loi). La majorité d'entre elles ont trait à des changements de programmation et à des restrictions budgétaires à Radio-Canada, notamment quant à leur incidence sur les collectivités minoritaires de langue officielle. D'après notre expérience, les plaintes au titre de la

Tableau III.1
Les plaintes déposées au cours des ans, de 1992 à 1996

Total	1992	1993	1994	1995	1996	Total
Langue de service	1 382	1 202	1 189	1 208	1 303	6 284
Langue de travail	227	244	203	238	201	1 113
Partie VII	0	0	16	47	140	203
Article 91	83	128	85	30	49	375
Article 39	15	25	41	20	18	119
Autres ²	11	21	9	9	12	62

- 1 L'année 1994 marquait la première année où la Partie VII de la Loi était utilisée pour identifier les plaintes portant sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.
- 2 Ces plaintes portent sur l'administration de la justice, les procédures parlementaires et les responsabilités du Conseil du Trésor.

notre. Les personnes qui ont communiqué avec nous au fil des années ont souvent été étonnées de découvrir que, malgré les formalités auxquelles nous sommes tenus de nous conformer dans nos relations avec elles, le Commissariat s'intéresse avant tout aux aspects humains.

LE GUIDE DU DÉBUTANT POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Comme la plupart des Canadiens n'ont jamais déposé de plainte devant le Commissariat, nous avons jugé opportun de rédiger un aide-mémoire à l'intention des personnes qui pourraient envisager de le faire.

• **QUI** – Les plaintes peuvent être déposées par des membres du public ou par des fonctionnaires, soit en leur nom personnel ou pour le compte de quelqu'un d'autre.

• **QUOI** – Vous pouvez vous plaindre au sujet des services obtenus auprès des bureaux fédéraux désignés, au sujet de vos possibilités, dans les régions désignées, bilingues, de travailler dans la langue officielle de votre choix, à titre d'employé d'une institution fédérale, au sujet de vos possibilités d'emploi ou d'avancement, de même qu'au sujet de toute autre question visée par la Loi sur les langues officielles.

• **QUAND** – Vous devriez communiquer avec nous aussitôt que possible après avoir observé ou subi une infraction possible à la Loi.

• **OÙ** – Vous pouvez communiquer avec nous à notre administration centrale à Ottawa ou dans l'un de nos bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton).

• **COMMENT** – Nous recevons les plaintes par téléphone (nous avons un numéro 800), par télécopieur, par écrit ou en personne. Les plaintes peuvent même, dans certains cas, être anonymes. Nous gardons confidentielle l'identité des plaignants à moins que ceux-ci ne nous autorisent expressément à la divulguer.

LES ENQUÊTES

Voici les étapes à suivre dans toute enquête effectuée par le personnel du Commissariat sous le régime de la Loi sur les langues officielles :

1. Lorsque nous recevons une plainte, nous l'analysons en vue de déterminer si elle est recevable aux termes de la Loi elle-même ou en vertu du Règlement sur les langues officielles en matière de services au public. Si la plainte est recevable, nous instituons une enquête en envoyant un avis officiel au chef administratif de l'institution touchée.

2. Si la plainte est jugée recevable, l'agent chargé du dossier entreprend une enquête, en communiquant avec le plaignant et avec les autorités responsables de l'institution dans le but de réunir les faits. Ensuite, l'enquêteur analyse les données et détermine si l'objet de la plainte constitue une infraction à la Loi. Si c'est le cas, l'agent cherche alors un moyen satisfaisant de régler le litige après consultation de toutes les parties intéressées. Si ce n'est pas le cas et que la plainte est déclarée non fondée, l'enquête prend fin et les détails explicatifs nécessaires sont communiqués.

3. Lorsqu'une plainte fondée ne peut être réglée à l'amiable, l'enquêteur établit un rapport provisoire ou un projet de rapport présentant des recommandations officielles de mesures correctives à apporter, qu'il présente au Commissaire pour examen et approbation. Ce rapport préliminaire est par la suite envoyé à toutes les parties intéressées pour commentaires. Il est tenu compte de ces commentaires dans la rédaction de la version finale du rapport. Une fois que le rapport final a été émis, on ferme le dossier et on fixe une date de suivi qui permettra de vérifier si les recommandations du Commissaire ont été exécutées.

4. Si l'examen de suivi révèle que l'institution n'a pas, à notre avis, pris les mesures correctives qui s'imposaient dans des délais raisonnables, le Commissaire peut alors envisager de prendre d'autres recours prévus par la Loi, y compris une action devant la Cour fédérale au nom du plaignant. Il s'agit là d'une prérogative du plaignant, qui doit autoriser le Commissaire à prendre un tel recours.

5. Pendant tout le processus, qui peut durer de deux semaines à six mois (voire davantage dans des cas exceptionnels et complexes), l'enquêteur tient le plaignant au courant de l'évolution du dossier.

6. Le rapport du Commissaire concernant une plainte n'est pas un document public. Il appartient au(x) plaignant(s) et à l'institution visée, dont l'un ou l'autre peut prendre l'initiative de le rendre public. Lorsque le Commissaire entreprend une enquête ou une étude de son propre chef, cependant, son rapport est un document public.

LE COMMISSAIRE, LE PUBLIC ET LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

1. L'OMBUDSMAN

En 1993, le gouvernement annonçait une grande restructuring, d'une durée de trois ans, comprenant une réorganisation et la compression des effectifs. Dès lors s'est installé un climat de changement continu qui a été ressenti tant par les fonctionnaires que par le grand public. Malgré les meilleures intentions, il se peut que la prestation des services, y compris les aspects linguistiques, subissent le contre-coup de la restructuring.

Non seulement les particuliers sentent les effets de la restructuring, de la réorganisation et des compressions d'effectifs mais, dans le sillage de cette transformation, les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont exprimé leurs craintes et ont même avoué éprouver un sentiment d'abandon. Le nombre considérable de plaintes (82) reçues par le Commissariat par suite des compressions faites à la Société Radio-Canada (SRC), par exemple, montre clairement l'anxiété dans laquelle se trouvent les membres des minorités linguistiques. Une telle situation fait ressortir l'importance du rôle d'ombudsman que joue le Commissaire,

chargé par le Parlement de protéger les citoyens et leurs droits linguistiques et de veiller au bien-être des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats atteints l'an dernier par le Commissaire en tant qu'ombudsman. Nous les examinons sous diverses perspectives, prévues par la Loi : langue de service, langue de travail, participation équitable. Pour illustrer le travail du Commissariat, nous avons inclus quelques exemples d'enquêtes réalisées ainsi que des descriptions d'études et de suivis, tels que l'étude spéciale sur l'utilisation de l'Internet par les institutions fédérales. Bien que le Commissaire réponde à des plaintes en effectuant des études de cas individuelles, il procède également à des études spéciales afin d'examiner des questions d'ordre institutionnel. Souvent, il lance ces études en réponse à des observations de clients.

En outre, nous commençons à présenter les résultats de l'analyse des plans d'action de deuxième génération rédigés par les institutions fédérales qui, selon le ministère du Patrimoine canadien, jouent un rôle clé dans la promotion et le soutien des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Comme chaque année, nous présentons les données sur les communications reçues par le Commissariat.



a) LES PLAINTES : UN APERÇU

Comme la qualité du service que nous offrons à nos clients revêt pour nous une grande importance, nous avons poursuivi avec eux nos consultations (amorçées lors d'un sondage de 1994-1995 visant à mesurer la satisfaction de la clientèle) en tenant une série de groupes témoins dans l'ensemble du pays. Lorsque la chose était possible, nous avons donné suite aux suggestions reçues afin d'assurer une amélioration constante de la qualité du service dans tous les domaines où nous intervenons, en particulier dans nos relations avec nos clients et avec les institutions qui font l'objet de plaintes. En outre, nous continuons d'évaluer notre capacité de traiter les plaintes au moyen d'études périodiques des dossiers.

Les droits linguistiques garantis dans la Loi sur les langues officielles de 1988 sont issus de la *Charte canadienne des droits et libertés*. C'est sur cette base constitutionnelle que les Canadiens de toutes les couches de la société portent plainte au Commissaire lorsqu'ils sont incapables de communiquer avec des institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix ou d'obtenir des services dans cette langue. Ils ne s'en rendent sans doute pas compte, mais chaque fois qu'un plaignant porte un incident relatif aux langues officielles à notre attention, il représente de nombreux autres Canadiens qui ont connu une expérience négative analogue mais qui, pour une raison quelconque, n'ont pas cru bon de déposer une plainte. C'est pourquoi, en s'acquittant du mandat qui lui est confié à titre de protecteur du citoyen, le Commissaire prend très au sérieux les plaintes qu'il reçoit. En fait, ces plaintes mènent souvent à des recommandations de mesures correctives. En 1996, le Commissaire a émis 195 recommandations de ce genre (par comparaison avec 188 l'an dernier) après enquête et étude spéciale. Nos vérifications de suivi pour les recommandations émises les années précédentes montrent que de 85 à 90 p. 100 d'entre elles ont été adoptées intégralement ou partiellement par les institutions fédérales intéressées.

Cette année, en plus de présenter des commentaires sur la nature des plaintes que nous traitons, nous voulons donner aux lecteurs une idée des personnes et des processus qui interviennent. Notre expérience a montré qu'un nombre relativement peu élevé de Canadiens étaient vraiment au courant des fonctions d'un bureau d'ombudsman comme le

b) Séguin et al. c. Sa Majesté la Reine du chef de l'Ontario

L'affaire *Séguin et al. c. Ontario*, qui n'avait pas encore été instituée au moment d'écrire ces lignes, offre une nouvelle occasion d'étudier, d'une part, le processus de création des conseils scolaires dont la langue est celle de la minorité en Ontario et, d'autre part, la manière dont les ressources sont réparties entre ces conseils. Le Commissaire aux langues officielles a présenté une requête en vue d'obtenir la qualité d'intervenant dans cette affaire et cette requête a été accueillie. Cette intervention vise à permettre au Commissaire de faire valoir ses arguments sur l'interprétation générale de l'article 23 de la *Charte* et sur la manière dont cet article devrait être mis en application¹⁵.

gérée par un conseil et la *Francoophone Education Authority* ne constitue pas un conseil) et était, de ce seul fait, invalide. Poursuivant son analyse, le tribunal a mentionné dans quelle mesure les dispositions fondamentales du règlement ne respectaient pas les droits constitutionnels prévus à l'article 23 de la *Charte*.

Même s'il a conclu que le régime légal et réglementaire en vigueur violait l'article 23 de la *Charte*, le juge Vickers a considéré que personne n'avait intérêt à ce que ce régime soit aboli immédiatement. Il a donc décidé que le *Francophone Education Regulation* demeurerait en vigueur jusqu'à ce que l'assemblée législative de la Colombie-Britannique adopte les dispositions législatives voulues pour la mise en œuvre de l'article 23 de la *Charte* et il a ordonné que ces dispositions soient légiférées avant la fin de la session en cours de l'assemblée législative. La province n'a pas porté cette décision en appel.

¹⁵ Pour de plus amples renseignements sur cette affaire, voir *Les droits linguistiques en 1995*.

Dans ses actes de procédure, le ministère du Développement des ressources humaines (à l'époque où le plaignant a connu ces difficultés, le secteur où il travaillait faisait partie de Santé et Bien-être social Canada) a admis avoir enfreint certaines dispositions de la Partie V de la Loi¹¹. En conséquence, le litige dans cette instance a porté principalement sur la réparation que devait accorder le tribunal.

La Cour fédérale a souligné que le paragraphe 77(4) [habilité à « [...] accorder la réparation qu'il estime convenable et juste en regard aux circonstances ». Le libellé très large de l'article 77 est semblable à celui de l'article 24 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui prévoit des réparations pour les atteintes aux droits auxquels la *Charte* confère une protection constitutionnelle. Les dommages-intérêts faisant partie de l'ensemble des réparations pouvant être accordées sous le régime de l'article 24 de la *Charte*, la Cour fédérale ne voyait aucune raison de les exclure des réparations pouvant être accordées en vertu du paragraphe 77(4) de la Loi sur les langues officielles.

Considérant le bien-fondé des allégations selon lesquelles l'employeur du requérant n'avait pas respecté pleinement les droits linguistiques que lui reconnaissait la Loi sur les langues officielles, ce qui avait donné lieu à de nombreuses plaintes auprès du Commissariat aux langues officielles, la Cour fédérale a accordé au requérant des dommages-intérêts au montant de 3 000 \$ pour la gêne considérable et la perte de jouissance de la vie qu'il avait subies. Elle a également ordonné que le ministère du Développement des ressources humaines présente des excuses formelles au plaignant pour les atteintes qu'il avait portées à ses droits linguistiques et que ces excuses soient affichées dans les diverses installations du Ministère.

Le 21 novembre 1996, le requérant a interjeté appel de la décision de la Cour fédérale. Par la même occasion, il a

LES INTERVENTIONS DU COMMISSAIRE DANS DES INSTANCES RELATIVES À L'ARTICLE 23 DE LA CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTÉS

repris un appel interjeté devant la Cour d'appel fédérale concernant la langue des affidavits déposés par l'intimé dans le cadre de sa demande¹². L'appel avait été suspendu jusqu'à ce qu'une décision soit prononcée sur le fond de l'instance principale.

Le paragraphe 78(3) de la Loi sur les langues officielles reconnaît au Commissaire le pouvoir de demander l'autorisation d'intervenir dans toute instance relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais.

Au fil des ans, le Commissaire a obtenu l'autorisation d'intervenir dans d'importantes affaires concernant le droit à l'instruction dans la langue de la minorité garanti à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*¹³.

a) L'Association des parents du programme-cadre de français, et al. c. La Reine (Colombie-Britannique)

Le 12 septembre 1994, le Commissaire a sollicité et obtenu (pour la première fois devant une tribune de première instance) le statut d'intervenant dans la reprise d'instance de l'action intentée en 1989 par, entre autres, l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique¹⁴. L'audition s'est tenue à Nanaimo en juillet 1996 et a duré cinq jours.

En août 1996, la Cour suprême de la Colombie-Britannique, sous la plume du juge Vickers, concluait que le *Francophone Education Regulation* était incompatible avec les dispositions même de la *School Act* (l'instruction doit être

11 Dans sa décision, la Cour fédérale reproduit les conclusions du rapport d'enquête du Commissaire qui énumèrent les infractions de la Partie V de la Loi. Ces conclusions sont les suivantes :

- la gestion du bureau de Montréal n'a pas préalablement déterminé la préférence linguistique du plaignant (ni celle des autres commis dans des postes déterminés) à son arrivée en fonction;
- la gestion du bureau de Montréal ne s'est pas assurée que le plaignant et les autres membres du personnel d'expression anglaise reçoivent dans leur langue officielle la documentation produite tant sur le plan régional qu'à l'échelon local;
- les chances du plaignant de faire valoir ses capacités et ses possibilités ont été compromises parce qu'il a été obligé, pendant environ la moitié de son emploi, de travailler en français;
- le plaignant a été défavorisé dans ses chances d'acquiescer et de maîtriser des connaissances liées à son emploi parce qu'il n'a pas reçu la formation initiale dans sa langue officielle et ne disposait pas des instruments de travail voulus dans sa langue.

12 Pour de plus amples renseignements, voir *Les droits linguistiques en 1995*, p. 4.

13 Renvoi relatif à la Loi sur les écoles publiques (Manitoba), [1993] 1 R.C.S. 839 (Cour suprême du Canada), (1990) 67 D.L.R. (4th) 488 (Cour d'appel du Manitoba); *Mahe c. Alberta*, [1990] 1 R.C.S. 342 (Cour suprême du Canada), 42 D.L.R. (4th) 514 (Cour d'appel de l'Alberta, 1987), *Référence re Minority Language Educational Rights (P.E.I.)*, (1988) 69 Nfld & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (Cour suprême de l'Île-du-Prince-Édouard – section d'appel), *Référence re Education Act of Ontario and Minority Language Educational Rights* (D.L.R.) ne sont disponibles qu'en anglais.

14 L'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al. c. Sa Majesté la Reine du chef de la Colombie-Britannique et al., Cour suprême de la Colombie-Britannique (A-3831/92).

Dans l'affaire *Leblanc c. la Reine* (ministère de la Défense nationale)⁷⁷, où une demande a été déposée auprès de la Cour fédérale le 24 octobre 1996, le requérant sollicite une déclaration reconnaissant qu'il avait droit à ce que la troisième étape de son traitement pour dépendance à l'égard de l'alcool se déroule dans la langue de son choix et que ce droit n'a pas été respecté par la Défense nationale. Le requérant prétend également que l'absence d'un tel service a conduit à son départ des Forces canadiennes. Le requérant demande au tribunal de lui accorder des dommages-intérêts et d'ordonner qu'il soit réintégré au sein d'une base militaire où l'on offre en français un traitement pour dépendance à l'égard de l'alcool.

PROROGATION DU DÉLAI POUR FORMER UN RECOURS JUDICIAIRE

En règle générale, les particuliers peuvent former un recours devant la Cour fédérale dans les soixante jours qui suivent la communication des conclusions d'une enquête menée par le Commissariat aux langues officielles. Aux termes de l'article 77 de la *Loi*, ce délai peut être prorogé par la Cour fédérale à la demande de la partie sollicitant une réparation. Dans une décision récente, la Cour fédérale énonce les facteurs dont elle doit tenir compte dans l'examen d'une demande de prorogation du délai de soixante jours.

En effet, dans l'affaire *Montreuil c. Air Canada* (qui porte sur l'accès à une formation professionnelle en français pour les pilotes d'Air Canada), la Cour fédérale a énoncé les critères qui s'appliquent à la prorogation du délai de soixante jours sous le régime de l'article 77 de la *Loi*. La Cour y indique qu'elle ne peut exercer son pouvoir discrétionnaire de proroger le délai que si le requérant fournit une explication raisonnable pour justifier son défaut de respecter le délai et que s'il peut démontrer que la réparation judiciaire sollicitée a une chance raisonnable d'être accordée :

LES RÉPARATIONS DISPONIBLES SOUS LE RÉGIME DE LA PARTIE X

officielles⁹.

La demande de prorogation du délai de soixante jours a été rejetée, au motif, principalement, qu'aucune explication satisfaisante n'avait été fournie en ce qui concernait le manquement au délai. La Cour considérait que la requérante était parfaitement au courant de l'application du délai de soixante jours mais qu'elle avait omis de demander à son avocat d'introduire le recours judiciaire voulu. De plus, la requérante n'avait fait valoir aucun argument pour établir que le recours pour lequel elle demandait la prorogation avait des chances de succès raisonnables. Dans sa décision de rejeter la demande, la Cour fédérale souligne l'importance que revêt le respect des délais prévus à la *Loi* sur les langues

7 T-2367-96. Le Commissaire est désigné mis-en-cause dans cette affaire.
8 *Montreuil c. Air Canada*, Cour fédérale du Canada, 25 septembre 1996, 96-T-55. Décision de Me Richard Morneau, protonotaire.
9 Dans l'affaire *Étienne c. La Reine* (*Défense nationale*), T-1622-91, A-651-92 et A-1294-92, la Cour a également refusé d'accorder la prorogation.

10 L'affaire *Lavigne c. La Reine* (*Développement des ressources humaines et al.*), jugement rendu le 30 octobre 1996 par M. le juge Pinard de la Section de première instance de la Cour fédérale, T-1977-94, N.B. : Dans un jugement de la Cour fédérale rendu le 28 mars 1994 dans l'affaire *Côté c. La Reine* (*Revenu Canada – Douanes et Accise*), T-1051-92, M. le juge Noël avait laissé la question des dommages-intérêts irrésolue.

dernière les conventions commerciales qu'elle conclut avec des transporteurs régionaux. Il demande également au tribunal qu'Air Ontario, et par extension les autres transporteurs régionaux, respectent les obligations que lui impose la *Loi* en ce qui a trait aux langues officielles et de mettre en œuvre un système permettant au Commissaire de traiter les plaintes du public contre Air Ontario.

En outre, le Commissaire demande à la Cour fédérale d'ordonner à Air Canada de voir à ce qu'Air Ontario prenne toutes les mesures voulues pour fournir des services dans les deux langues officielles sur les vols où il existe une demande importante à cet égard.

Devant la réaction d'Air Canada, le Commissaire a décidé de soumettre la question concernant les transporteurs régionaux à la Cour fédérale dans le cadre d'un renvoi. Ainsi lui demandera-t-il de préciser le statut des transporteurs régionaux au sein de la structure organisationnelle d'Air Canada et de définir le rapport juridique qui existe entre Air Canada et ses transporteurs régionaux sous le régime de la *Loi*. Les actes de procédure de cette instance devraient être déposés sous peu.

(c) Les services offerts aux membres des familles des militaires à la base des Forces canadiennes de Moose Jaw

Le quatrième recours⁴, formé le 23 décembre 1996, a également été déposé à la demande de plaignants. Il repose sur la difficulté pour les membres des familles de militaires d'obtenir certains services dans les deux langues officielles sur certaines bases militaires. Ces services touchent plusieurs domaines : l'éducation, la culture, les loisirs, le droit juridique, la police militaire, les services médicaux et sociaux, les services bancaires, les services à l'arrivée et au départ, les services de rapatriement, d'au mônier, etc.)

Le recours fait suite au rapport d'enquête du Commissaire sur les services offerts aux membres des familles de militaires à la base militaire de Moose Jaw (Saskatchewan). Au terme de son étude, le Commissaire a conclu au non-respect des droits linguistiques des plaignants et a recommandé la réintégration de deux anciens militaires.

Le Commissaire espère que ce recours permettra à la Cour de clarifier la nature et l'étendue des responsabilités des Forces canadiennes et du ministère de la Défense nationale à

4 Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Défense nationale et chef d'état-major de la Défense), T-2857-96.

5 Verreault et al. c. La Reine (Défense nationale et chef d'état-major de la Défense), Cour fédérale, T-2857-96.

6 Verreault et al. c. La Reine (Défense nationale chef d'état-major de la Défense), Cour fédérale, T-2856-96.

système de surveillance adéquats afin que les guichets d'enregistrement bilingues soient clairement annoncés et en proportion suffisante et qu'ils répondent réellement à la demande à chaque point de service.

b) Les services en vol fournis pour le compte d'Air Canada par des transporteurs régionaux

La troisième demande de réparation judiciaire a également été introduite à la demande d'un plaignant. Elle fait suite au rapport d'enquête du Commissaire sur les services fournis par les transporteurs régionaux d'Air Canada. Cette instance porte précisément sur les services en vol fournis par Air Ontario.

Le Commissaire a reçu, et continue de recevoir, des plaintes contre chacun des cinq transporteurs régionaux d'Air Canada. Immuable, Air Canada refuse toujours de reconnaître quelque responsabilité que ce soit en la matière et de transmettre les plaintes aux transporteurs régionaux. Le Commissaire ne peut pas transiger directement avec ces derniers, car leur statut n'est pas équivalent à celui d'une institution fédérale.

Depuis plusieurs années, Air Canada soutient que les services offerts par ses transporteurs régionaux, parmi lesquels Air Ontario, ne sont pas assujettis à la Loi. Selon la société, ces transporteurs ne sont pas tenus de fournir des services dans les deux langues officielles parce qu'ils ne sont pas des institutions fédérales, ils constituent plutôt des entités juridiques distinctes et autonomes qui n'agissent pas pour le compte d'Air Canada au sens de l'article 25 de la Loi.

Dans son avis de requête, le Commissaire soutient que la société Air Canada, étant assujettie à la Loi et à ses règlements d'application, est effectivement tenue d'assurer que ses transporteurs régionaux sont en mesure d'offrir des services au public en français et en anglais, en vertu de l'article 25 de la Loi. Le Commissaire est aussi d'avis qu'Air Ontario est lié par ces obligations en raison du fait qu'Air Canada en est propriétaire à part entière, qu'elle est identifiée lors de chaque vol d'Air Ontario et qu'elle exige d'Air Ontario de suivre les pratiques et les procédures d'Air Canada.

Le Commissaire fonde également son argumentation sur la perception qu'a le grand public des services offerts par Air Canada. Aux yeux du public, ces services forment un tout continu et l'identité du transporteur régional importe peu. Le voyageur considère qu'un billet d'Air Canada lui donne droit à des services ininterrompus dans la langue officielle de son choix, même lorsque ces services sont offerts par l'un des transporteurs régionaux en question.

Le Commissaire demande au tribunal de déclarer qu'Air Canada ne peut se soustraire à ses obligations en s'abritant

répétées dont il est saisi en ce qui concerne les aéroports de Toronto et d'Halifax, le Commissaire a formé deux recours judiciaires distincts à la demande de plaignants.

Le premier avis de requête du Commissaire traite du défaut d'Air Canada de fournir des services au sol dans les deux langues officielles à l'Aéroport international d'Halifax et résulte de ses constatations selon lesquelles Air Canada a omis de donner suite à ses recommandations en prenant des mesures appropriées dans un délai raisonnable. Le second concerne la situation à l'Aéroport international Lester B. Pearson de Toronto, il fait suite au rapport d'enquête du Commissaire et aux recommandations qui y étaient formulées, recommandations qu'Air Canada n'avait pas mises en œuvre.

Dans ces deux instances, le Commissaire a demandé à la Cour fédérale de rendre un jugement selon lequel les obligations prévues par la Loi en ce qui concerne le bilinguisme des services rendus au public ont préséance sur le contenu et l'application des dispositions des conventions invoquées ses conventions collectives pour se soustraire aux obligations que lui impose la Partie IV de la Loi en matière de langues officielles.

À l'appui de ses requêtes, le Commissaire cite l'article 82 de la Loi (qui précise que les Parties I à V de la Loi l'emportent sur les dispositions de toute autre loi et de tout règlement du Parlement à l'exception de la Loi canadienne sur les droits de la personne et de ses règlements d'application), les décisions judiciaires qui ont qualifié la Loi de loi quasi constitutionnelle ainsi que le principe fondamental selon lequel les lois ont priorité sur les conventions collectives et leur application.

Le Commissaire demande également à la Cour fédérale de déclarer qu'il existe une demande importante aux installations d'Air Canada aux aéroports d'Halifax et de Toronto et que la société n'y remplit pas les obligations que lui impose la Partie IV de la Loi, particulièrement à ses comptoirs d'enregistrement Rapidair ainsi qu'aux salons Feuille d'érable à Toronto et à ses comptoirs d'enregistrement à Halifax.

Enfin, le Commissaire demande à la Cour fédérale d'ordonner à Air Canada de prendre les mesures voulues pour assurer que tous les services au sol (notamment ceux dispensés aux comptoirs d'enregistrement et aux comptoirs à bagages, dans les salles d'attente, etc.) soient disponibles dans les deux langues officielles. De façon plus particulière, le Commissaire demande à la Cour fédérale d'ordonner à Air Canada de désigner des postes bilingues clés en nombre suffisant et de s'assurer que ces postes soient comblés par du personnel bilingue de façon à répondre en tout temps aux besoins linguistiques des voyageurs, il lui demande aussi d'ordonner à la société d'instaurer des procédures et un

2. LES DROITS LINGUISTIQUES

Aux termes du paragraphe 77(1) de la Loi sur les langues officielles, quiconque a saisi le Commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévu par la Loi peut, sous certaines conditions, former un recours devant la Section de première instance de la Cour fédérale. Ce recours est entendu et jugé en procédure sommaire. La preuve est introduite par voie de déclarations assermentées ou par affidavits. Si la Cour fédérale conclut qu'une institution fédérale ne s'est pas conformée à la Loi, elle peut accorder la réparation qu'elle estime convenable et juste eu égard aux circonstances. Il est important de noter que ce recours prévu par la Partie X ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.

Le Commissaire ne peut exercer un tel recours de son propre chef, mais il peut le faire au nom et à la demande d'un plaignant en vertu du paragraphe 78(1) de la Loi. Le Commissaire peut également demander l'autorisation d'intervenir comme partie à une instance déjà engagée. Depuis l'entrée en vigueur des dispositions législatives prévoyant ce recours judiciaire, le 15 septembre 1988, le Commissaire a introduit sept demandes à la Cour fédérale à la requête de plaignants¹.

De ces sept recours, six sont toujours en instance. De plus, on dénombre neuf autres recours continus qui ont été engagés par des plaignants². Dans ces demandes, le Commissaire a soit été mis en cause, soit obtenu le statut d'intervenant.

LES INSTANCES ENGAGÉES PAR LE COMMISSAIRE

Depuis le rapport annuel de l'an dernier, le Commissaire a formé quatre recours judiciaires à la requête de plaignants en vertu de l'alinéa 78(1)a) de la Loi sur les langues officielles³. Dans deux de ces instances, le Commissaire prétend qu'Air Canada ne respecte pas son obligation d'offrir des services au sol aux voyageurs dans les deux langues officielles, conformément à la Partie IV de la Loi. Dans la troisième instance, le Commissaire prétend qu'Air Canada ne respecte pas les obligations que lui impose l'article 25 de la Loi,

a) Les services au sol offerts aux aéroports d'Halifax et de Toronto

particulièrement en omettant d'assurer que les services en vol fournis pour son compte par Air Ontario soient offerts dans l'une et l'autre des langues officielles. Le quatrième recours traite des services offerts par les Forces canadiennes aux membres des familles des militaires, notamment à la base militaire de Moose Jaw.

a) Les services au sol offerts aux aéroports d'Halifax et de Toronto

Avant d'introduire les deux premiers recours judiciaires, le Commissaire s'était efforcé de faire améliorer les services aux voyageurs, en français comme en anglais, aux aéroports d'Halifax et de Toronto. La nécessité de former ces recours était apparue au Commissaire après que ses démarches n'eurent pas porté les fruits qu'il pouvait légitimement en escompter. Son *Rapport annuel* de 1995 présente un résumé explicatif des plaintes visant ces deux aéroports (pages 37-38).

Il est à noter que le Commissaire a reçu des plaintes concernant d'autres aéroports — il y en a neuf qui accueillent au moins un million de passagers par année et sont ainsi visés par la Loi et les règlements — mais les deux aéroports en question sont ceux contre lesquels des plaignants ont voulu exercer un recours judiciaire.

Bien que la société Air Canada se soit engagée à améliorer les services en français à ces deux aéroports, elle affirme que ses conventions collectives l'empêchent d'affecter les membres de son personnel en fonction des exigences relatives aux langues officielles. Air Canada prétend qu'elle est incapable de faire plus qu'elle ne fait déjà pour respecter ses obligations en matière de langues officielles puisqu'elle définit dans les conventions collectives. La société soutient qu'elle a pris toutes les mesures possibles pour satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles dans les limites que lui permettent les conventions collectives. Elle ajoute que les négociations qu'elle a menées avec les syndicats à cet égard n'ont produit aucun résultat positif.

En raison de la position adoptée par Air Canada relativement à ces questions, et considérant les plaintes

1 Commissaire aux langues officielles c. Air Canada, T-1989-96; Commissaire aux langues officielles c. Air Canada, T-2043-96; Commissaire aux langues officielles c. Air Canada, T-2536-96; Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Défense nationale et chef d'état-major de la Défense), T-1953-94.

2 Au 31 décembre 1996, les instances introduites devant la Cour fédérale du Canada étaient les suivantes : Leblanc c. La Reine (Défense nationale), T-2367-96; Gagnon c. La Reine, T-537-96; Lavigne c. La Reine (Développement des ressources humaines), A-913-96; Rogers c. La Reine (Défense nationale), T-2712-95; Dupuis c. La Reine (Développement des ressources humaines), T-2153-95; Côté c. La Reine (Revenu Canada — Douanes et Accises), T-1051-92; Tessier c. La Reine (Défense nationale), T-2855-94; Stockus c. SRC et al., T-1677-94; Leduc c. La Reine (Affaires étrangères et Commerce international Canada), T-1953-94.

3 Commissaire aux langues officielles c. Air Canada, T-1989-96; Commissaire aux langues officielles c. Air Canada, T-2043-96; Commissaire aux langues officielles c. Air Canada, T-2536-96; Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Défense nationale et chef d'état-major de la Défense), T-1953-94.

1971 et 1991, le pourcentage de personnes ayant moins d'une neuvième année d'études a baissé d'une manière spectaculaire, le taux de décrochage a diminué considérablement et la proportion de diplômés universitaires parmi les francophones autres que Québécois a plus que doublé.

Il faut faire encore plus. La vie dans une communauté minoritaire de langue officielle n'est pas facile, mais la survie et le dynamisme sont des engagements manifestes.

La connaissance linguistique est un continuum, les gens évoluent sur le plan linguistique au fil de leur vie et selon la façon dont ils perçoivent leur langue et leur culture dans différents milieux sociaux. Après tout, la langue n'est pas une abstraction démographique ou constitutionnelle. C'est la force vive de l'identité.

Ce qui importe le plus, c'est de cesser de citer des chiffres et de gémir – et de *faire* quelque chose. C'est pour cette raison que le Commissaire a consacré tant d'efforts pour obtenir la gestion scolaire pour toutes les communautés minoritaires de langue officielle, pour faire créer des centres scolaires et communautaires, pour promouvoir l'éducation préscolaire dans la langue de la minorité et pour assurer un partage équitable des ressources par les institutions fédérales, comme l'exige la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Il vaut la peine de mentionner, comme l'a souligné le ministre du Patrimoine canadien dans une lettre envoyée en novembre à la Commission nationale des parents francophones, que la tendance à passer à l'anglais est, à n'en pas douter, à la baisse chez les jeunes Canadiens d'expression française. Le niveau d'instruction semble constituer un facteur important dans la préservation de la langue; et, entre

sensiblement. Le nombre d'anglophones au Québec continuera probablement à fléchir. Nous recevrons cependant très certainement des nouvelles encourageantes quant à une augmentation du nombre de Canadiens bilingues.

Comme les glaciers, les populations ont tendance à avancer ou à reculer lentement. Malgré le fait que le Canada comptera toujours presque un million de personnes hors Québec dont la langue maternelle est le français et, au Québec, presque autant de personnes déclarant l'anglais comme première langue officielle, les tenants de la territorialité disséqueront ces nouvelles données pour soutenir que le temps est venu de revoir l'équilibre linguistique général au Canada. Une autre solution, plus modérée, consisterait à regarder les chiffres sous un angle plus favorable.

Les questions du recensement portant sur la langue sont plutôt grossières quand il s'agit de mesurer des phénomènes sociaux. Bien des changements dans la société canadienne envisagés dans la *Loi sur les langues officielles* et dans la *Charte* commencent tout juste à se faire sentir. Ainsi, dans plusieurs provinces, l'encre qui a servi à signer les nouvelles lois sur l'éducation est à peine sèche : ces lois promettent mais n'aboutissent pas encore à une instruction convenable en français. De nouvelles influences sont à l'œuvre pour soutenir les communautés minoritaires de langue officielle. C'est pourquoi nous avons proposé, surtout en ce qui concerne le développement communautaire, que soient recueillies de nouvelles données sur la langue, plus complètes et plus détaillées, notamment des questions plus raffinées sur l'usage réel de la langue, tant au foyer qu'à l'extérieur.

L'absence d'un portrait plus précis et plus nuancé de l'usage de la langue est une lacune grave, parce que certains se servent de l'écart entre les chiffres portant sur la langue maternelle et ceux ayant trait à la principale langue parlée à la maison comme mesure de l'assimilation des Canadiens d'expression française. C'est une équation trop simple pour être juste.

Pour chaque jeune appartenant à une minorité de langue officielle, il se trouve beaucoup plus de contemporains du sexe opposé dans le groupe linguistique majoritaire que dans le sien. Dans un mariage où cohabitent les deux langues, la langue de la communauté majoritaire dominera, selon toute vraisemblance. Ce qui ne signifie pas que les parents de langue minoritaire abandonneront leur patrimoine linguistique, se retireront de leur communauté, ne parleront pas et n'enseigneront pas cette langue à leurs enfants et même qu'ils ne prendront pas, avec leur conjoint, une décision commune d'envoyer leurs enfants à une école d'assimilation est une réalité, mais il est malheureux que les statistiques à notre disposition soient trop imprécises pour en mesurer l'ampleur avec justesse.

Commissaire y présente 22 recommandations visant à améliorer la situation. Par ailleurs, il constate aussi que le gouvernement du Canada a fait figure de chef de file dans ce domaine et il incite à continuer de former des partenariats constructifs afin de promouvoir l'emploi du français et de l'anglais sur l'Internet (voir aussi page 57).

Quand le Commissaire a rencontré le Conseil consultatif de l'autoroute électronique quelques jours plus tard, il a, une fois de plus, insisté sur l'importance du rôle du gouvernement fédéral pour que la dualité linguistique du Canada prenne de la vitesse sur l'autoroute de l'information.

LE CENTRE INTERNATIONAL POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'AUTOROUTE EN FRANÇAIS

La création, en mai, du Centre international pour le développement de l'information en français (CIDIF) de l'Université de Moncton, à Edmundston (Nouveau-Brunswick), est une nouveauté intéressante. Né d'une collaboration fédérale-provinciale, ce centre international a pour vocation d'accroître sensiblement le contenu français de l'autoroute de l'information. Une tâche énorme attend les quatre employés à temps plein du CIDIF : sensibiliser davantage les francophones à l'importance de leur présence sur l'information, réunir et cataloguer les ressources, offrir un soutien technique et créer des outils et des ressources en français.

L'autoroute canadienne de l'information fournit à notre pays une occasion unique d'être au cœur de l'espace cybernétique francophone. Géographiquement, de grandes distances séparent les pays de langue française. Dans l'espace virtuel, grâce à l'Internet, le monde francophone tout entier peut se donner rendez-vous dans une seule enceinte. Qui plus est, la possibilité d'un plus grand dialogue nord-sud s'accroît avec l'information. Une autoroute canadienne de l'information qui considère la dualité linguistique comme une occasion à exploiter aidera le Canada à entrer de plain-pied dans le XXI^e siècle et pourra lui permettre de jouer un rôle de premier plan dans le dialogue et le commerce internationaux.

LE RECENSEMENT

En juin, Statistique Canada a procédé à son recensement quinquennal. Même si la diffusion des données sur la langue maternelle, la langue parlée à la maison et les niveaux de bilinguisme ne commencera qu'en 1997, les démographes sont déjà prêts à trier, à combiner et à recouper les chiffres pour dépeindre des changements dans les communautés linguistiques partout au pays. La lente décroissance proportionnelle des minorités francophones dans la plupart des provinces et dans les territoires n'aura pas ralenti

L'AUTOROUTE DE L'INFORMATION

disponibilité du RDI. Depuis le début de l'étude, la situation s'est améliorée; le RDI a maintenant atteint un taux de pénétration de 77 p. 100 (comparativement à 90 p. 100 pour *Newsworld*), quoiqu'il ne soit pas encore offert dans certaines régions importantes, notamment l'Île-du-Prince-Édouard. (Une partie de l'île obtiendra l'accès au RDI en février 1997.) Le succès du RDI est largement attribuable à l'efficacité d'une stratégie de commercialisation poussée. En outre, dans plusieurs cas, les problèmes de distribution sont de nature technique et ont habituellement trait à la largeur limitée du spectre. Le Commissaire a recommandé que le RDI pour- suite activement ses efforts pour être diffusé dans toutes les communautés francophones hors Québec.

En mai, le ministre de l'Industrie, M. John Manley, a rendu public un rapport intitulé *La société canadienne à l'ère de l'information : pour entrer de plain-pied dans le XXI^e siècle*. Le rapport décrit la stratégie adoptée par le gouvernement fédéral afin d'aménager une autoroute de l'information qui garantisse un accès abordable et cherche à « faire tomber les barrières de la distance, du climat et de la géographie qui ont toujours séparé les Canadiens ».

À notre regret, le rapport n'a pas grand-chose à dire au sujet de la dualité linguistique ou de l'accès équitable à l'autoroute de l'information en français. Il parle à maintes reprises de promouvoir la culture et le dialogue, mais son silence sur la langue de ce dialogue en dit long. Nous aurions aimé y trouver un engagement explicite selon lequel une stratégie fédérale d'élaboration de l'autoroute canadienne de l'information contribuerait à promouvoir le l'égalité de nos deux langues officielles et à favoriser le développement des minorités de langue officielle.

Nous reconnaissons, cela va de soi, que garantir l'accessibilité à un contenu canadien de qualité en français est une tâche complexe qui comprend des questions techniques, des normes et des outils de réglementation et d'intervention nationaux de même que des accords-cadres internationaux. Ce qui est encourageant, c'est que le ministère du Patrimoine canadien, en collaboration avec Industrie Canada, est en train d'élaborer une stratégie nationale d'accès qui devrait aborder nos préoccupations à l'égard de l'équité dans la dualité linguistique.

UNE ÉTUDE SUR L'INTERNET

Le 11 décembre, le Commissaire a rendu public un rapport sur l'utilisation de l'Internet dans les institutions fédérales. Le rapport signale des problèmes associés aux projets (ensemble de programmes), aux moteurs de recherche et à la présence des accents et des signes diacritiques. Le

LA SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

de l'éducation en général et de la formation en langue seconde ne cessent de s'accroître, alors que les ressources tant fédérales que provinciales ou territoriales continuent de diminuer. Force nous est de conclure que le problème n'est pas uniquement d'assurer à chacun sa part du gâteau des langues officielles en éducation : il se pourrait bien que le gâteau soit trop petit.

Il faut une meilleure planification et une meilleure gestion des ressources éducatives ainsi qu'un examen approfondi des langues officielles dans le programme d'enseignement afin d'en arriver à une consultation plus vaste, de fixer des priorités plus précises et d'établir un contrôle plus efficace.

De nombreux Canadiens, préoccupés par la menace d'érosion de l'identité canadienne, sont déçus par le fait que le gouvernement fédéral continue de se montrer si sévère envers la société d'État. Les dernières réductions sont les plus cruelles de toutes. Elles sont appliquées à un moment où la Société Radio-Canada (SRC) cherche à « canadianniser » son service anglais de télévision (pour des raisons linguistiques évidentes, le réseau français a toujours offert plus de missions créées chez nous).

Le total des compressions à la SRC entre 1994-1995 et 1997-1998 s'élève à 414 millions de dollars, ce qui a inévitablement un effet important sur les ressources régionales, dont les services aux minorités de langue officielle.

Le Commissaire a reçu 82 plaintes à l'endroit de la SRC. À la fin de l'année, le rapport provisoire de son enquête venait d'être envoyé aux plaignants et à la SRC pour obtenir leur avis, avant que la version définitive ne soit rédigée. (Voir aussi page 53.) (En janvier, à la suite d'une série de consultations utiles avec les communautés minoritaires de langue officielle un peu partout au Canada, la SRC a annoncé plusieurs modifications bien appréciées à son régime de production et à sa programmation.)

LE RÉSEAU FRANÇAIS DE NOUVELLES

Quand le Réseau de l'information (RDI), réseau français de nouvelles en ondes 24 heures par jour et administré par la SRC, a commencé de diffuser en janvier 1995, les communautés francophones hors Québec espéraient fortement que ce service soit rapidement mis en place partout au Canada. Le CRTC n'a toutefois pas oblige les télédistributeurs à inclure le RDI dans leur service de base, refusant ainsi d'accepter la recommandation du Commissaire à cet égard. Après avoir reçu de nombreuses plaintes sur l'accès au réseau, le Commissaire a entrepris une étude sur la

En août, le juge Vickers de la Cour suprême de la Colombie-Britannique a déclaré *ultra vires* le règlement concernant l'éducation des francophones (*Francophone Education Regulation*), mais a permis qu'il reste en vigueur jusqu'à ce que l'assemblée législative revise la loi scolaire. Il a demandé à la province d'adopter une loi prévoyant une gestion intégrale par la minorité au plus tard à la fin de la prochaine législature.

En rendant sa décision, le juge Vickers a énoncé en termes éloquents l'objet fondamental des droits à l'instruction dans la langue de la minorité :

Il est important de constater que l'engagement des Canadiens à l'égard du bilinguisme et du biculturalisme accorde une place distincte à notre pays dans la famille des nations du monde. L'évolution de toute nation se fait dans le cadre historique, social, culturel et politique de sa population. Depuis son origine, le Canada apporte au monde une histoire et une culture uniques de coopération et de tolérance. Elles sont enracinées dans l'engagement des francophones et des anglophones — qui avaient précédemment été séparés par la géographie, par une histoire de conflits fractionnels et par la langue et la culture — de vivre ensemble, de travailler ensemble et de partager les ressources d'une nouvelle nation. L'article 23 énonce de nouveau une partie fondamentale de cet engagement ayant trait à la langue et à la culture et reconnaît la vision et la foi des pionniers de notre pays. Notre place distincte dans la famille des nations du monde dépend du respect par les gouvernements de l'engagement pris il y a plus de deux siècles, engagement qui a été réaffirmé par la génération actuelle de Canadiens au moyen de l'adoption de dispositions particulières de la *Charte canadienne des droits et libertés*. [Notre traduction]

Il importe de garder ces principes bien en vue quand on examine les effets à long terme des modifications proposées dans les structures de gestion de l'enseignement public dans presque toutes les provinces et les deux territoires au Canada. Parmi les tendances dans ce domaine, souvent dictées par les coûts, mentionnons une réduction du nombre de conseils scolaires, une nouvelle définition de leurs attributions et responsabilités, la centralisation du pouvoir et la création ou l'amélioration de conseils consultatifs de parents ou de communautés en milieu scolaire. Le Nouveau-Brunswick, toutefois, est allé jusqu'à supprimer les conseils scolaires existants, ce qui a causé de l'inquiétude dans toute la communauté académique. Le Commissaire a présenté un mémoire exposant les pouvoirs attribués exclusivement aux parents ou à leurs représentants par la Cour suprême du Canada, devant un comité de la législature du Nouveau-Brunswick.

Face à ces importants changements structurels, les minorités de langue officielle se font du souci pour l'avenir de

LE FINANCEMENT FÉDÉRAL RELATIF AUX LANGUES OFFICIELLES DANS L'ENSEIGNEMENT

leurs droits, fragiles et mal respectés. Selon une expression anglaise, le diable est dans les détails. Leurs craintes ne sont pas irréalistes. Dans plusieurs provinces où la mise en œuvre de la gestion scolaire est en bonne voie, il reste bien des problèmes de ressources et d'infrastructure à régler à l'échelon local. Bien sûr, il n'existe pas de solution miracle : seulement l'équité, le dialogue et la bonne foi. Le rendement social élevé découlant d'une protection suffisante des droits à l'instruction dans la langue officielle de la minorité devrait en soi inciter les gouvernements provinciaux et territoriaux à évaluer soigneusement l'incidence des changements sur ces communautés. (Pour plus de renseignements sur les questions liées à l'enseignement dans la langue de la minorité, voir la page 15 et la Partie IV.)

En étroite collaboration avec les provinces et les territoires, le gouvernement fédéral a, depuis 1970, fourni une aide financière destinée à contribuer aux « coûts supplémentaires » engagés pour instruire les minorités de langue officielle et pour aider les enfants de la majorité à apprendre leur seconde langue officielle. Un protocole ou accord général, conclu avec le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada (CMEC), définit le cadre de l'administration du programme. Le protocole et les ententes bilatérales entre le gouvernement fédéral et chacune des provinces ou avec les territoires comprennent un certain nombre de mécanismes de responsabilisation.

Une question parfois litigieuse concerne l'aide à l'infrastructure, c'est-à-dire les paiements selon le nombre d'élèves dans un programme donné. Les provinces et les territoires transfèrent habituellement ces sommes à leurs conseils ou commissions scolaires, les exigences en matière de comptes à rendre entre les provinces ou territoires et les conseils ou commissions scolaires peuvent varier grandement.

Dans une période de ressources éducatives décroissantes, les parents se soucient de plus en plus du « flou » dans la structure de responsabilisation de même que de l'équilibre général et des priorités dans la répartition des fonds d'infrastructure. La Commission nationale des parents francophones a soutenu qu'il fallait resserrer les mécanismes d'imputabilité. Ce qui importe davantage, c'est qu'elle croit qu'il faut affecter plus d'argent spécifiquement à l'enseignement dans la langue de la minorité. Elle fait valoir que pareille révision du programme s'accorderait avec l'esprit « réparateur » de la *Charte*.

Tout cela est loin d'être un nouveau débat. Au fil des années, le gouvernement fédéral et le CMEC ont révisé les critères de paiement pour corriger, du moins en partie, certains déséquilibres. Les besoins des minorités sur le plan

En juin, le Comité a adopté, à l'intention du Parlement, un rapport comprenant deux recommandations :

- 1) que le Premier ministre réaffirme la décision de son gouvernement de respecter les engagements énoncés dans la partie VII de la Loi;
- 2) que le Premier ministre établisse un centre de responsabilité au Bureau du Conseil privé, afin de s'assurer du leadership, de la coordination et de la responsabilisation des ministères et des organismes gouvernementaux en ce qui concerne la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi.

Le gouvernement, tenu par la loi de déposer, dans les 150 jours, une réponse globale à ces rapports, a fait savoir que le président du Conseil du Trésor allait assumer une fonction de coordination, à définir en collaboration avec la ministre du Patrimoine canadien.

Le Comité a repris ses activités en octobre, sous la coprésidence du sénateur Maurice Riel et de la députée Albina Guarnieri.

La ministre du Patrimoine canadien s'est présentée devant le Comité le 20 novembre pour répondre à des questions portant sur le rapport annuel de 1994-1995 de son ministère sur les langues officielles. Dans l'exposé des grandes lignes des réalisations de son ministère, elle a rappelé aux membres du Comité que le Canada a un avantage stratégique puisqu'il possède deux des langues les plus utiles au monde. « Le bilinguisme est un parti gagnant pour l'avenir du Canada », a-t-elle déclaré. Les effets de l'assimilation sur les communautés minoritaires francophones ont fait l'objet d'une longue discussion.

Les autres réunions du Comité tenues pendant la session d'automne ont porté sur l'examen de la question des pan-neaux commerciaux et des services bilingues dans la région de la capitale nationale, en particulier dans les établissements qui jouent leurs locaux du gouvernement fédéral.

Monsieur Marcel Beaudry, président de la Commission de la capitale nationale (CCN), et M. Michael Nourse, sous-ministre adjoint, Direction générale des biens immobiliers, du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, ont expliqué les lignes de conduite suivies par leur organisme respectif en ce qui concerne les exigences en matière de panneaux et de services bilingues dans les baux. En un mot, la CCN a inclus de telles exigences dans les baux commerciaux, mais n'a pas en général insisté sur ces obligations. D'autre part, le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux n'impose pas d'ordinaire des exigences bilingues dans les baux commerciaux, à moins que le preneur à bail ne fasse directement fonction de mandataire de la Couronne. Il incite par ailleurs les marchands à servir leurs clients dans les deux langues officielles.

LES DROITS À L'INSTRUCTION DES MINORITÉS

de la capitale nationale.

À la dernière réunion de l'année, M. Lloyd Francis, le

M. Yvon Samson, directeur général de la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada, et Mme Diane Desautels, présidente de la section d'Ottawa-Carleton de l'Association canadienne-française de l'Ontario, se sont prononcés sur cette question. Cette dernière a insisté sur le fait que le problème devait être perçu comme étant de nature commerciale plutôt que politique.

Depuis longtemps, le Commissaire s'intéresse vivement à la question de la gestion scolaire pour les minorités de langue officielle au Canada. À la suite de deux décisions clés de la Cour suprême (en 1990 et en 1993) interprétant les droits à l'instruction dans la langue de la minorité garantis à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, la majorité des provinces et des territoires canadiens — mais pas encore tous — ont maintenant adopté des lois pour créer des structures appropriées de gestion scolaire. Parmi les faits saillants de l'année, nous avons constaté ce qui suit :

- Dans le cadre de la restructuration de tout le système d'éducation de la province, Terre-Neuve a annoncé son intention de créer un conseil scolaire francophone pour l'ensemble de la province.

- Depuis un certain temps, l'Ontario examinait diverses façons de réorganiser les structures de gestion. (Les parents francophones, qui attendaient une décision avec une impatience qui se comprend bien, ont été heureux d'apprendre, au début de l'année 1997, que le gouvernement créerait 11 conseils scolaires de langue française.)

- Au Québec, où la communauté anglophone exerce depuis toujours un plus grand contrôle sur ses écoles, le gouvernement essaie de décider du meilleur moyen de créer des commissions linguistiques tout en respectant les droits confessionnels. Un amendement de l'article 93 de la Constitution déblait le terrain mais le gouvernement provincial cherchait la façon d'en faire la demande au Parlement fédéral. (Il a engagé un dialogue à ce sujet au début de 1997.)

- En Colombie-Britannique, des parents ont fait appel aux tribunaux à la suite de l'adoption d'un règlement inadéquat établissant l'Autorité scolaire francophone. Le Commissaire a obtenu la qualité d'intervenant devant la Cour suprême de la Colombie-Britannique.

programmes en vue d'en améliorer la planification et la coordination. Le rapport recommande aussi de sensibiliser davantage les cadres supérieurs à l'importance de veiller à ce que les minorités de langue officielle tirent des avantages équitables des programmes fédéraux.

Le gouvernement fédéral avait, au départ, ciblé 27 ministères et organismes clés pour qu'ils dressent des plans d'action. À la fin de mai, le Commissaire a déposé

devant le Comité mixte permanent des langues officielles un rapport d'évaluation² sur cette première génération de plans. Quelques-uns étaient bien faits, mais bon nombre étaient plus volumineux qu'instructifs. La plupart des institutions n'avaient pas énoncé en termes clairs leur politique ou leurs objectifs relatifs à la Partie VII de la Loi, compte tenu de leur mandat, et quelques-unes seulement avaient des structures de responsabilisation appropriées. La plupart ont présenté peu de données, sinon aucune, sur le caractère équilibré des avantages que les communautés minoritaires tirent de leurs programmes et n'avaient pas fait en sorte que leurs processus décisionnels relatifs aux programmes et aux dépenses tiennent compte des engagements énoncés à la Partie VII. Du reste, on ne s'est guère efforcé de communifier l'objet et les buts de la Partie VII aux cadres supérieurs et intermédiaires, à plus forte raison aux ouvriers dans la vigne. Bref, les institutions fédérales n'ont pas satisfait les besoins particuliers des communautés minoritaires de manière active. Au pire, elles n'ont même pas tenu compte de l'existence de celles-ci. Au mieux, elles ont envisagé une mise en œuvre de la Partie VII axée sur des projets limités, spécialement ciblés, sans en faire une partie intégrante de leur mandat dans l'exécution de tous les programmes.

Notre examen de la deuxième génération de plans est en cours (voir page 37). En général, ceux-ci sont mieux ciblés, mais il y a encore beaucoup à faire.

Dans une grande bureaucratie, veiller à ce que les organismes soient en mesure de connaître et de prévoir les besoins des communautés minoritaires n'est pas une mince tâche. La formulation de politiques, la création de structures de responsabilisation et la prestation d'une formation appropriée sont toutes des activités nécessaires. Par ailleurs, il est important de ne pas se noyer dans les procédures au détriment des résultats. Il est essentiel, dès le début, de regarder de près la réalité et de se demander tout bonnement à quoi ça rime.

La réponse, comme toute vérité profonde, est simple. Il s'agit de la possibilité pour les Canadiens de vivre en français ou en anglais dans leur propre pays. Il s'agit de donner aux

² Rapport d'évaluation de la première génération des plans d'action pour la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988, mai 1996.

LE COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

communautés minoritaires un accès convenable à l'instruction, au travail et à la culture dans leur propre langue. Pour que la stratégie gouvernementale à cet égard porte fruit, il faut que les institutions fédérales se rendent compte qu'elles doivent non seulement en faire plus, mais le faire autrement. Enfin, les organismes centraux, et le ministère du Patrimoine canadien en particulier, doivent tenir la barre d'une main

plus ferme.

Présidé par le sénateur Jean-Louis Roux et le député Patrick Gagnon, le Comité mixte permanent des langues officielles s'est réuni à dix reprises entre avril et juin. Les membres ont commencé leur travail par un dialogue avec le Commissaire sur la teneur de son *Rapport annuel* de 1995 et sur son budget. La discussion a porté, en grande partie, sur la situation actuelle des minorités de langue officielle et sur les répercussions de l'assimilation. Le Commissaire a décrit ses efforts pour veiller à l'application intégrale de la Partie VII de la Loi, pour obtenir la gestion scolaire dans les provinces (et dans un territoire) qui ne respectent toujours pas la norme et pour faire dégager d'autres ressources permettant de favoriser l'épanouissement et de contrer l'assimilation. Le Commissaire a expliqué les grandes lignes des recommandations des deux rapports sur la Partie VII qu'il a déposés. Il a partagé l'opinion de bien des membres du Comité selon laquelle le rendement des institutions fédérales laissait à désirer. L'un des principaux problèmes provient de la difficulté, pour le ministère du Patrimoine canadien, de promouvoir une mise en œuvre efficace, en raison de son rôle de coordination horizontale, et donc de l'absence du pouvoir nécessaire pour veiller à l'exécution et à la responsabilisation.

Se sont aussi présentés devant le Comité des représentants de la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada et d'Alliance Québec, qui ont renforcé l'évaluation du Commissaire. Le 11 juin, le président du Conseil du Trésor, M. Marcel Massé, est venu rendre compte des mesures prises pour améliorer la qualité des services dans les deux langues à la suite de l'étude de 1995 du Commissariat sur les bureaux fédéraux désignés bilingues. Les membres du Comité se sont donc penchés sur cette vaste question de la responsabilité de l'épanouissement des minorités de langue officielle à l'échelle de l'administration fédérale. Monsieur Massé a reconnu que les dispositions législatives fédérales en matière de langue sont essentielles, compte tenu de la nature du Canada. Il a mentionné que la ministre du Patrimoine canadien était désignée comme le principal intervenant dans la mise en œuvre de la Partie VII. Pour leur part, les membres du Comité sont arrivés à la conclusion que s'imposait une gestion centrale plus étendue, à un niveau plus élevé.

LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Le ministère du Patrimoine canadien est le premier responsable du soutien direct aux communautés minoritaires de langue officielle. Devant composer avec des ressources réduites, il a décidé de « repositionner » son soutien. Les communautés exerceront un plus grand contrôle sur l'établissement des priorités de développement et sur l'attribution des fonds, mais elles auront moins d'argent. L'instrument principal du gouvernement est l'entente Canada-communauté, un contrat portant sur des initiatives sociales, culturelles et économiques, conclu avec l'organisation représentant la communauté minoritaire dans chaque province et territoire (au Québec, les organisations). Au départ, les négociations s'annonçaient difficiles, mais il semble que la douleur se soit apaisée quelque peu. Il n'en reste pas moins que les associations communautaires se débattaient maintenant pour en faire plus avec moins tout en ayant à régler les factures.

Les réductions fédérales ne sont qu'un des problèmes. Les gouvernements provinciaux et territoriaux resserrent aussi les cordons de leur bourse. À n'en point douter, certains établissements communautaires sont en péril. À titre d'exemple, face à des recettes publicitaires en chute libre, certains journaux communautaires risquent de ne pas tenir le coup, quelques-uns ont effectivement déjà cessé de paraître. Dans les secteurs de la santé et des services sociaux, la restructuration peut mener à l'affaiblissement ou à la disparition de services essentiels. Il est évident qu'il faut une plus grande collaboration fédérale-provinciale/territoriale pour garantir qu'un quart de siècle de progrès ne soit sacrifié sur l'autel de la réforme financière. *Moins* ne devrait pas être synonyme de *pire*. (Pour plus de renseignements sur les ententes Canada-communauté, voir page 73.)

LA PARTIE VII DE LA LOI

Dans la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement fédéral dans son ensemble, et essentiellement chacune des institutions fédérales, s'engagent à favoriser l'épanouissement et à appuyer le développement des minorités francophones et anglophones du Canada. La ministre du Patrimoine canadien est chargée d'encourager la coordination des mesures prises par les institutions fédérales pour s'acquitter de cette responsabilité. Depuis quelques années déjà, le Commissaire déplore la maigreur des résultats atteints jusqu'à présent. En février 1996, il publiait un rapport intitulé *Un tracé pour agir* — La mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988, dans lequel il réclamait, entre autres choses, que s'impose un leadership plus ferme et plus efficace. Il demandait avec insistance aux institutions fédérales d'examiner leurs politiques et leurs

« En ce qui touche la prise de décisions gouvernementales, les facteurs liés à l'éthique sont étroitement associés aux facteurs politiques et de gestion, et ces trois aspects sont essentiels pour assurer une juste gouvernance! » Ou, pour s'exprimer plus simplement, il faut être prêt à joindre le geste à la parole. (Pour des renseignements supplémentaires sur le SCT, voir page 64.)

LE TRANSFERT DE RESPONSABILITÉS

La privatisation et le transfert des services fédéraux sont des sujets de préoccupation croissante pour les communautés minoritaires de langue officielle. Dans le cas des privatisations, nous avons constamment recommandé dans des rapports antérieurs que le gouvernement fédéral garantisse le maintien des obligations linguistiques en cours, selon le principe simple que le public servi est le même. En règle générale, ce processus a produit de bons résultats; ainsi, la privatisation des aéroports et celle du contrôle de la circulation aérienne ont dûment tenu compte de la dimension linguistique de ces activités.

La question des éléments linguistiques dans le contexte de la dévolution des diverses responsabilités fédérales vers les provinces et les territoires est plus complexe, notamment parce qu'elle engage un autre ordre de gouvernement démocratiquement élu qui partage le champ de compétence en matière linguistique. Dans l'ensemble, les communautés minoritaires de langue officielle n'ont pas le sentiment d'être suffisamment consultées. Le transfert de la formation et du perfectionnement des ressources humaines est un enjeu important, car la plupart des provinces et territoires n'ont pas par le passé — dans ce domaine et dans d'autres — fait montre d'une sensibilité assez grande aux besoins particuliers de leurs minorités linguistiques. Ces communautés sont convaincues que, sans un leadership fédéral fort et une insistance ferme sur la préservation des droits linguistiques et sur une responsabilisation claire à leur égard, leurs besoins en formation seront minimisés, voire oubliés. Nous avons fait part au gouvernement fédéral de nos inquiétudes. Depuis, nous avons reçu des plaintes précises et avons entrepris d'en évaluer le bien-fondé. Étant donné l'urgence de la situation — le processus de transfert est déjà amorcé — il semble important que le SCT élabore des lignes directrices sur les types de clauses linguistiques qui s'imposent et sur les mécanismes de responsabilisation appropriés.

¹ Kenneth Kernaghan, *L'ère de l'éthique dans l'administration publique canadienne*, Centre canadien de gestion, 1996, p. 28.

empêche le client d'exprimer un sentiment de rejet. Cette année, le Commissaire décrètera, encore une fois, des mentions d'honneur à un certain nombre de bureaux fédéraux pour leur conduite linguistique exemplaire (voir page 61).

En réponse à l'étude de 1995 du Commissariat sur les bureaux fédéraux désignés comme devant fournir des services dans les deux langues, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a demandé aux institutions fédérales des plans correctifs pour chaque bureau désigné (environ le tiers de tous les bureaux, en fonction des données du recensement) dont le rendement avait été jugé inadéquat. Les mesures de suivi que le Commissariat et le SCT prendront en 1997 devraient garantir que ce qui a été réglé le reste et que ce qui est encore sujet à caution reçoive toute l'attention voulue.

Le SCT devra s'employer plus efficacement à faire savoir aux membres des communautés minoritaires où trouver exactement les services offerts dans les deux langues. Il a promis de faire paraître ces renseignements dans les pages bleues des annuaires téléphoniques et sur l'Internet, dans ce dernier cas au plus tard en mars 1997. Nous n'étions pas sûrs qu'un site Internet puisse efficacement toucher les clientèles visées, étant donné que beaucoup de Canadiens (plus particulièrement, dans ce cas, les minorités de langue officielle) ne sont pas « branchés ». Après d'assez longues discussions et grâce à l'apport financier du ministère du Patrimoine canadien et du Commissariat, le SCT a décidé de publier, dans les premiers mois de 1997, des listes de bureaux désignés bilingues qui paraîtront sous forme d'encarts dans les journaux francophones et anglophones des minorités.

Les mêmes observations générales sur le manque d'offre active de services s'appliquent à l'usage du français et de l'anglais comme langues de travail. Des méthodes et des lignes de conduite sont en place, tout comme des vérifications et des suivis. Il est possible évidemment de soutenir que tous ces contrôles pourraient être mieux conçus ou mieux exercés, mais nous sommes d'avis que la solution, en partie du moins, est ailleurs, que tout simplement l'ensemble du processus n'est ni assez dynamique ni assez axé sur les résultats. Nous croyons que le SCT pourrait faire davantage dans l'élaboration d'un code de déontologie ou de conduite pour inciter les institutions fédérales, et les particuliers qui y travaillent, à mieux faire ressortir l'équité linguistique comme une valeur fondamentale. Quand plus de 40 p. 100 des cadres supérieurs occupant des postes désignés bilingues ne satisfont pas encore à la norme de bilinguisme qui sera obligatoire en 1998, il est difficile de croire que tout baigne dans l'huile. Comme l'estime M. Kenneth Kernaghan :



1. LE CHEMIN À PARCOURIR

PANORAMA 1996

L'année 1996 n'a été ni le meilleur ni le pire des millésimes pour les langues officielles. Le gouvernement fédéral s'est affairé à restructurer, à remanier, à rajuster, à transférer des responsabilités et à privatiser dans un contexte économique et constitutionnel difficile. Les questions relatives aux langues officielles semblaient parfois avoir été mises en veilleuse. Les communautés minoritaires de langue officielle se sont senties

plus vulnérables et plus menacées. Il faut cependant reconnaître que ces communautés ne se laissent pas abattre : elles ont la ferme volonté de survivre, de s'adapter et de prospérer. Elles savent ce que c'est que de se relever à la force des poignets, mais il faut que le gouvernement fédéral respecte son engagement officiel énoncé dans la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, c'est-à-dire favoriser leur épanouissement et leur développement. C'est la plus grosse tâche qu'il reste à accomplir pour ce qui est de la politique linguistique fédérale.

À ce jour, les réalisations du gouvernement fédéral dans ce domaine sont riches de promesses mais ne donnent pas encore de pleins résultats. Bien que la question des ressources soit importante, il s'agit tout autant de volonté que de moyens. Si nous ne pouvons maintenir et améliorer une politique linguistique qui soit juste, qui permette aux minorités de langue officielle d'utiliser leur langue dans un nombre convenable de situations, comment pouvons-nous espérer tomber d'accord à l'avenir sur d'autres questions également fondamentales qui engagent notre identité comme Canadiens ? Nous avons accompli des progrès au cours des vingt-sept dernières années, mais nous n'avons pas réalisé tout ce à quoi nous étions engagés.

De nos jours, le gouvernement a, entre autres, pour objectif indispensable de fournir des services avec plus d'efficacité, à meilleur compte. Un service rapide, fiable et compréhensible est un impératif, il en va de même pour l'accessibilité des services dans la langue officielle pertinente, là où le nombre le justifie. Il est donc décourageant, comme tant de plaintes reçues l'attestent, de constater que trop souvent l'offre active de services en français et en anglais est inexistante. Après tout, un accueil dans les deux langues peut agir comme une sorte de lubrifiant linguistique qui évite des malentendus et

LE RENDEMENT DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

LES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

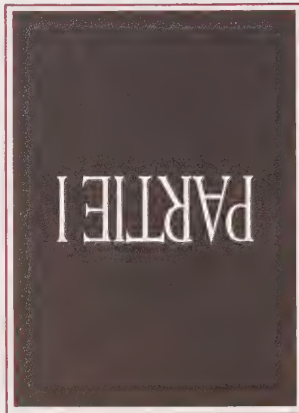
CAUSAIRES ET DÉPLACEMENTS

ÉTUDES SPÉCIALES

Le Commissaire a une conception de son rôle qui dépasse ses activités à son bureau. En qualité d'ombudsman responsable des questions linguistiques, il rencontre non seulement des dirigeants de gouvernement à tous les paliers, mais aussi des Canadiens de tout le pays, et il fournit aux gens qui le demandent ou qui en ont besoin des renseignements sur l'histoire, les principes et les modalités de fonctionnement de la dualité linguistique au Canada.

Pour garder le contact avec la popula-

tion, le Commissaire privilégie, en raison de leur grande efficacité, la participation à des tribunes téléphoniques à la radio (2 fois en 1996), les entrevues aux médias (40) et les allocutions (21), particulièrement devant les membres de clubs sociaux. À la fin de 1996, M. Goldbloom s'était déplacé une trentaine de fois un peu partout au Canada, en vue de mener à bien cette mission à la fois simple et complexe : apprendre aux Canadiens à mieux se connaître. Il entretenait avec les minorités francophones et anglophones des relations soutenues, se tenant à l'écoute de leurs aspirations et rappelant en leur nom à l'administration fédérale que la *Loi sur les langues officielles* (et plus particulièrement la Partie VII) l'engage à appuyer le développement des communautés minoritaires de langue officielle et à favoriser leur épanouissement.



En 1996, nous avons entrepris de donner suite au rapport sur le service au public et les résultats d'une étude spéciale consacrée à l'Internet ont été publiés vers la fin de l'année. On a aussi mis la dernière main à un rapport évaluant dans quelle mesure les résultats de l'application des règlements, lignes directrices et politiques du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes correspondent aux objectifs de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. L'étude sur l'emballage et l'étiquetage bilingues a été publiée au début de 1997 et une nouvelle évaluation du bilinguisme dans les cours et les tribunaux administratifs fédéraux a été entreprise.



LES DROITS LINGUISTIQUES, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS !

Les contribuables canadiens s'attendent à recevoir des services de qualité de leurs institutions fédérales. Pour être efficaces, les communications gouvernementales doivent être comprises du plus grand nombre possible. Inversement, les citoyens ont le droit d'être compris par leur gouvernement. Cette compréhension mutuelle repose sur le respect des droits linguistiques, une valeur fondamentale dans notre pays.

Les services de qualité offerts dans les deux langues officielles par les institutions fédérales, ainsi que le traitement équitable du français et de l'anglais au sein de celles-ci, jouent un rôle important pour rassembler les Canadiens et les Canadiennes.

Dans le quotidien, des milliers de citoyens se rappellent que le Commissaire aux langues officielles est un défenseur de leurs droits linguistiques en vertu d'une loi sanctionnée par le Parlement. Chaque année, des centaines de personnes prennent le temps de communiquer avec moi pour exiger l'amélioration de certains services. Ils portent à mon attention des anomalies dans le fonctionnement linguistique des institutions fédérales. Leurs voix représentent aussi celles d'autres personnes moins portées à revendiquer activement le respect de leurs droits linguistiques. Sur réception de chaque plainte, notre équipe passe à l'action : enquête, conclusions, recommandations appropriées.

Les services fédéraux se sont quelque peu améliorés au fil des ans, mais il y a encore des défauts à corriger. Ce n'est qu'avec l'appui de la population et des institutions fédérales que nous parviendrons à offrir aux citoyens des services en français et en anglais de qualité toujours meilleure.

Le présent rapport se veut un portrait linguistique de l'année 1996 au Canada. J'y fais état des progrès et des difficultés des communautés de langue officielle et je porte à l'attention du gouvernement les problèmes linguistiques les plus importants au sein de l'appareil fédéral. Ce bilan vise à sensibiliser les esprits pour que le gouvernement et la population unissent leurs efforts et collaborent dans le respect à l'édification d'un pays meilleur.

Victor C. Goldbloom
Commissaire aux langues officielles

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

Les droits linguistiques, c'est l'affaire de tous !

PARTIE I

Les activités du Commissaire

1

PARTIE II

Panorama 1996

1. Le chemin à parcourir 3

2. Les droits linguistiques* 11

PARTIE III

Le Commissaire, le public et les institutions fédérales

1. L'Ombudsman 17

a) Les plaintes : un aperçu 17

b) Le service au public 22

c) La langue de travail 26

d) La participation équitable 29

e) L'évaluation des plans d'action relatifs 29

à la Partie VII de la Loi 37

f) Les enquêtes 40

g) Etudes spéciales 57

i) L'Internet 57

ii) Le Conseil de la radiodiffusion 57

et des télécommunications canadiennes 58

iii) La dévolution des responsabilités 58

fédérales aux provinces et aux territoires 60

iv) Les points de service 60

b) Les mentions d'honneur 61

2. Les organismes centraux 61

a) L'appareil fédéral 64

b) Patrimoine canadien 72

PARTIE IV

Les communautés de langue officielle

1. Espoirs et défis 75

2. Les provinces et les territoires 77

PARTIE V

L'enseignement de la langue seconde :

Partie intégrante de la réalité canadienne

103

ANNEXE

Le Commissariat

117

INDEX

Liste des tableaux et des figures 121

Noms des lieux et des sujets traités 123

* Un texte plus approfondi sur la situation des droits linguistiques au Canada en 1996 est disponible. On peut commander gratuitement l'imprimé intitulé *Les droits linguistiques en 1996* en communiquant avec :

Le Commissariat aux langues officielles

Direction des communications

110, rue O'Connor, 14^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Tél. : (613) 995-0730

Télex : (613) 995-0729

Internet : ocolo@synapse.net

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-sixième

rapport annuel du

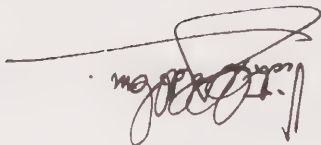
Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à l'année civile 1996.

Le Commissaire

aux langues officielles,



Victor C. Goldbloom

mars 1997

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je soumetts au Parlement,

par votre intermédiaire,

le vingt-sixième

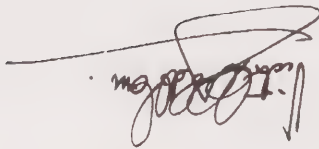
rapport annuel du

Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte

à l'année civile 1996.

Le Commissaire
aux langues officielles,

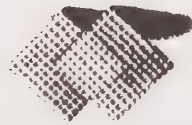


Victor C. Goldbloom

mars 1997

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et
citoyennes de ce pays,
parlant le français ou
l'anglais et ayant des
racines ethnoculturelles
fort diverses, forment
un tissu social que nous
appelons le Canada.



Les personnes qui portent
l'épingle du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir les meilleures
relations humaines possible
entre les composantes
francophone et anglophone
du tissu social canadien.

Nota : Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

© Ministre des Approvisionnement et Services Canada 1997

N° de cat. : SF1-1996

ISBN : 0-662-62847-0



Imprimé sur du papier recyclé

Printed on recycled paper



RAPPORT
ANNUUEL
1996



COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES

CAI
OL
- A56

COMMISSIONER
OF OFFICIAL
LANGUAGES



CANADA

ANNUAL
REPORT
1997



© Minister of Public Works and Government Services Canada 1998

Cat. No. SF1-1997

ISBN 0-662-63334-2

Printed on recycled paper



Imprimé sur du papier recyclé



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven
of many threads.

Those of us who
speak English and those
of us who speak French
– ourselves made up
of many different elements
– have joined together
to weave a social fabric
called Canada.



*Wearers of the emblem of
the Office of the Commissioner
of Official Languages are
signifying their commitment
to fostering the best possible
human relations between the
English-speaking and
French-speaking components
of Canada's social fabric.*



THE SPEAKER,
SENATE, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to
Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit
to Parliament, through
your good offices,
the twenty-seventh
Annual Report
of the Commissioner
of Official Languages,
covering the
calendar year 1997.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

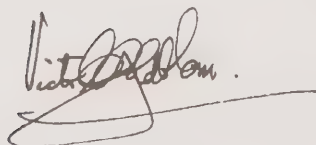
March 1998

THE SPEAKER,
HOUSE OF COMMONS, OTTAWA

Mr. Speaker,

Pursuant to
Section 66 of the
Official Languages Act,
I hereby submit
to Parliament, through
your good offices,
the twenty-seventh
Annual Report
of the Commissioner
of Official Languages,
covering the
calendar year 1997.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "Victor C. Goldbloom", with a long horizontal flourish extending to the right.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of
Official Languages

March 1998

CONTENTS

PREFACE

Language rights: Human rights	i
-------------------------------------	---

FROM MY PERSPECTIVE

1

PART I

The Commissioner's activities

11

PART II

Panorama 1997

1. A modest harvest	13
2. Language rights ¹	24

PART III

The Commissioner, the public, federal institutions

1. The ombudsman	29
a) Complaints: An overview	29
b) Service to the public	34
c) Language of work	37
d) Equitable participation	39
e) Analysis of Part VII action plans	49
f) Investigations	51
g) Special studies	67
i) Government transformations: The impact on Canada's official languages program ²	67
ii) Federal-provincial labour market development agreements	67
iii) Use of the Internet by twenty federal institutions	69
iv) Language of communication at pre-board passenger security screening points at airports	69
v) Follow-up on special study of federal offices designated to respond to the public in both English and French	70
vi) Cost impact of two-language packaging and labelling on small and medium-sized businesses in Canada	74
vii) Bilingualism in the National Capital Region	74
h) Merit List	75
2. Central agencies	
a) The federal administration	77
b) Canadian Heritage	83

PART IV

Official language communities

1. Success and difficulties	87
2. The provinces and territories	90

PART V

Second-language instruction: A new era of communications

117

APPENDIX

The Commissioner's Office

129

INDEX

List of tables and figures	134
Place and subject index	135

¹ A full discussion on the language rights situation in Canada in 1997 is available in a separate publication, "Language Rights in 1997".

² A study entitled "Government transformations: The impact on Canada's official languages program" is published as an annex to this Annual Report.

Copies of both are available free of charge from: **Office of the Commissioner of Official Languages**

Distribution Unit

3rd floor, 344 Slater Street

Ottawa, Ontario K1A 0T8

Tel.: (613) 995-0730 — Fax: (613) 995-0729 — Internet: <http://ocol-clo.gc.ca>



LANGUAGE RIGHTS: HUMAN RIGHTS

Language is the principal mechanism by which we understand and communicate with the world around us, the human society which inhabits it, and indeed ourselves. It is through language that we learn, legislate, share new knowledge and technology, and function as social beings.

Our linguistic abilities, spoken and written, distinguish the human species. Language, a manifestation of our humanity, can, if mutually understood, allow us to share joy and sorrow, concerns and commitments, cultural stimulations and intellectual insights.

Language rights, therefore, are not merely an abstract principle of law. They are human rights.

Throughout my years as Commissioner, I have been concerned at the widespread lack of understanding of Canada's linguistic duality: its history, its human realities today, its policy framework — and of what the Official Languages Act does and does not do.

I am particularly concerned by the limitations of thought in federal institutions about linguistic duality as a matter of fairness, of equitable service to the public, of appropriate support to our official language minority communities. I have tried to cause a Pavlovian conditioned reflex to ingrain itself throughout the federal apparatus, so that we automatically think of our two-language responsibilities and of our official language minority communities as we seek to take fair decisions and equitably allocate resources. That objective has not yet been attained.

A handwritten signature in dark ink, reading "Victor C. Goldbloom".

Victor C. Goldbloom

Commissioner of Official Languages

*Throughout my years
as Commissioner,
I have been concerned
at the widespread lack of
understanding of Canada's
linguistic duality:
its history, its human realities today,
its policy framework —
and of what the
Official Languages Act
does and does not do.*

FROM MY PERSPECTIVE

*Past and to come seems best;
things present worst.*

Shakespeare, *Henry IV, Part II*

When I began my seven-year term as Commissioner of Official Languages in 1991 Canadians were — and still are — caught up in a debate about their country's constitutional future. The concept of a two-language nation was under some degree of attack; misconceptions and misinformation about Canada's official languages policy abounded. I believed that it was urgent to improve the climate of dialogue and understanding among citizens of both language communities. I felt that a major part of my effort as the "linguistic conscience" of the federal government had to lie in combating the myths and misunderstandings about Canada's linguistic duality and in vigorously explaining it and promoting it as a common value for majorities and minorities alike.¹

Early in my mandate, in January 1992, I had the opportunity to address the Downtown Edmonton Rotary Club, before which, three weeks earlier, Premier Don Getty had spoken negatively about Canada's language policy. This baptism of fire led me to intensify my information efforts all across the country.

From the beginning I have made it a point to visit each province and territory on as regular a basis as possible to participate on open-line radio programs, to address service clubs and associations, to meet with the editorial boards of newspapers, to talk with members of the minority official language communities, to have exchanges with senior managers of federal institutions in the regions, to hold discussions with provincial and territorial ministers and government officials and to provide media interviews. I knew that my focus must always be on the human realities of Canada, past and present. The sheer size of our country and the uneven distribution of its population make it difficult for Canadians to know each other. Perceptions tend to be built on impressions or stereotypes rather than on a solid understanding of the needs of each language group and of our common history.

I also realized that the social and economic realities of Canadian society were changing. Both the federal and provincial/territorial governments were faced with budgetary challenges that would put great strains on everyone. Driven by the need to eliminate the deficit and reduce the debt, and adapting to new technologies, the federal administration was undergoing unprecedented transformations. The challenge was to reconcile rigour with compassion and vision. In terms of minority community development there was — and still is — the possibility of being penny wise and pound foolish. I was also fully aware that I must be an efficient ombudsman. Right must be done.

In examining the history of the implementation of the Official Languages Act, I was caused to address inescapable questions: Are we doing the best we can? Parliament has established policies and goals, systems and procedures, but is the process client-driven? Are services — especially those that are vital to our citizens — really available and actively offered? Can English and French be used freely and appropriately

¹ The Canadian solution to the coexistence of two languages in a national territory is focused on individual rights rather than on the establishment of a territorial linguistic regime. Readers who wish to learn more about the theoretical underpinning of Canada's language regime are invited to consult a study we commissioned: Richard Goreham, "The Principles of Individual Choice and Territoriality in the Implementation of Language Rights", Office of the Commissioner of Official Languages, Ottawa, 1994, 59 pp.

on the job in designated bilingual regions? Are the overall participation rates of English- and French-speakers in federal institutions equitable? Are federal courts providing trials and procedures in English and French as required? Are minority communities receiving the social and economic support and the development help they need? Have the federal government and the provinces and territories lived up to their constitutional obligation to provide minority language instruction and school governance?

THE OMBUDSMAN

The initial answers to these questions were by and large disturbing. Although large administrative systems were in place there were too many shortcomings in the availability and the quality of services. There was a gap between principles and practice, between capacity and results, and one could not escape the impression that it was growing. Complaints were revealing more complex and more fundamental issues. The official languages program was becalmed and most federal managers had other priorities. I sensed that my Office had to address these problems in new and more dynamic ways, not only by investigating more rapidly and more thoroughly the 1,600-odd complaints we receive on average each year but also by conducting in-depth systemic analyses.

To respect these priorities and to respond to budgetary cutbacks our Office gradually discontinued regular vertical audits of federal institutions in favour of systemic studies and enhanced investigations of specific problems. Complaints files were (and are) regularly reviewed to ensure that grievances have been addressed with objectivity, rigour and timeliness. We also initiated greater regionalization of complaints to bring our services closer to clients and to better feel the pulse of institutions and communities locally. In 1994-95 we questioned focus groups and conducted a survey on client satisfaction. It revealed that 80% of clients were happy with the quality of our services in terms of the results obtained. Our follow-up analyses confirm that a large majority (about 90%) of the recommendations we make are implemented effectively and in a timely manner.

I also realized, of course, that I must be prepared to use the court remedy provisions of the Act to obtain redress whenever less formal (and less time-consuming and less costly) means failed. Since the coming into force of new provisions of the 1988 Official Languages Act the Commissioner has been involved in 26 proceedings before the Federal Court under Subsection 77(1) of the Act.

Let me now examine some of the key issues in implementing the Act.

SERVICE TO THE PUBLIC

Federal government services must be offered in both official languages in the National Capital Region, at head offices, elsewhere where numbers warrant and when the nature of the office requires it. To meet this obligation about a third of federal service points across Canada have been designated as bilingual. This means, at least theoretically, that the vast majority of our citizens have access to at least a modicum of services in their language wherever they form communities.

In 1994 we set out to test two-language service delivery by means of a systemic study. We found that service in the minority language was available on average three times out of four but in some regions only one time out of two. When available, two-language services were very often not actively or equitably

offered. The situation in the National Capital Region was only slightly better. Faced with these findings the President of the Treasury Board asked federal institutions to formulate action plans to implement corrective measures. These plans were then prepared and steps were taken to implement them.

Our Office is now conducting a province by province and territory by territory follow-up, with specific recommendations for each office found wanting. Preliminary results, we regret to say, are disturbing; they suggest that there has been little significant improvement.

Over the years the appropriate use of minority language media had been the source of numerous complaints. However, as a result of our careful monitoring, most federal institutions are now doing a better job of informing minority communities through their own media about government programs and services.

The availability of two-language safety announcements on airplanes and of security services in English and French at airports proved to be a particularly intractable problem. Having exhausted all other recourses, in May 1993 I submitted a report to the Governor in Council insisting on a resolution of this issue through amendments to the Air Navigation Orders and the Air Carrier Security Regulations. The changes were subsequently made.

ENGLISH AND FRENCH AT WORK

The Act provides that English and French can be used as languages of work in the National Capital Region, in New Brunswick and in parts of Ontario and Quebec. In May 1995 our Office made public a study on the linguistic working conditions of federal public servants in the National Capital Region. This survey of more than 4,000 employees in eleven institutions showed that French is not used equitably in staff meetings, in performance evaluations or in the production of reports and other documents. Many French-speaking employees are not supervised in their language.

The causes are chronically familiar: lack of leadership and commitment by some supervisors, poor second-language proficiency of some managers, lack of control and of performance indicators and inadequate incentives and encouragement. These difficulties are troubling enough, but there are also occasional cases of plain harassment, as our complaints testify. In 1995 our Office and Treasury Board jointly published a brochure containing the basic information that should enable managers and employees to know their language rights and to respect those of the public they serve.

EQUITABLE PARTICIPATION

The overall equitable representation of English- and French-speakers in the federal Public Service is at the heart of efforts to deliver quality services. The present situation is essentially one of fairness, notably in relation to the currently equitable participation of French-speakers in the more senior ranks. It should, however, be reviewed in light of new census data and the structural changes taking place in federal institutions.

ADMINISTRATION OF JUSTICE

The abolition of the Court Challenges Program in February 1992 was a significant blow to many minority communities and individuals who could not afford to undertake actions and appeals before the courts to obtain basic jurisprudential clarification of language rights issues. As Victor Hugo observed: "It is hard to roll Sisyphus' inexorable stone — rights; we push it forward and it falls back. That is the constant effort of minorities." (*Our translation*)

Convinced that the program had been — and continued to be — essential to the clarification and development of constitutional language rights in Canada, I commissioned a study of its language-related accomplishments. The report, released in November 1992, urged its reinstatement, underlining that many language-related issues remained juridically unresolved. We were pleased that the government heeded our call and that of others and restored the program in 1993. In dealing with this and other issues I have greatly benefited from the input of lawyers' associations and of the National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice.

Over the years changes to the Constitution, the Official Languages Act, the Criminal Code and provincial/territorial laws significantly improved protection of the use of English and French before the courts. In 1995, as a result of representations from various associations and of dealing with complaints, I asked my legal staff to review the way in which official languages provisions were in fact applied. Completed less than a year later, our study made 13 recommendations to the federal Department of Justice to clarify and improve the existing rights of parties to use either official language in the courts, in other words, to understand and be understood. The need to facilitate the roles of witnesses, lawyers, judges and court personnel was also addressed. The Department of Justice has responded positively to our study and has issued a working paper as a basis for discussions with provincial and territorial governments on necessary improvements. In particular, changes to the Criminal Code to make language rights more explicit and more effective are being considered.

In the fall of 1996 we undertook a second study which concentrates on the equitable use of English and French before the courts established by Parliament and before federal administrative tribunals with quasi-judicial functions.²

ACCOUNTABILITY

It is a truism to say that if there are weaknesses in the linguistic performance of federal institutions it is because there are weaknesses in accountability. Such shortcomings are all the more surprising because accountability and control are traditionally the meat and potatoes of federal managers. Our Office had conducted a study on this topic in 1986. In 1993 I asked that a new evaluation be done to take account of new systems, notably the Increased Ministerial Authority and Accountability system in 1986 and Public Service 2000 in 1992.

In principle the procedures of accountability were well designed, but our systemic studies and our complaints revealed that too many managers were not caused to be sufficiently accountable in the area of official languages. It is very well for Treasury Board to call on federal institutions to develop remedial

² Since 1995, as a complement to our Annual Report, our Office has published, in smaller quantity, a separate booklet on judicial developments in the area of language rights, thereby reducing the size of the Annual Report and the overall cost.

plans to "fix" problem areas, but it would be even better if things did not go wrong in the first place. Part of the problem is that internal auditing of official languages in individual institutions tends to occur infrequently and is not always thorough; the portrait produced does not always conform to the clientele's perception of the institution and of its services. As well, control of implementation of Part VII of the Act (which deals with the need to foster the vitality and development of minority communities) is a new area of accountability which until recently had received scant attention. (See below.)

The Standing Joint Committee on Official Languages has not hesitated to call on ministers or deputy heads to report on the management of official languages in their bailiwicks. However, the Committee has more than once expressed frustration about the lack of accurate and realistic information on the linguistic performance of institutions.

Our Office knows, of course, that criticism is easy and that good service provided courteously in the right language is often left unsung. To remedy this, I have given Merit Awards yearly since 1992 to federal offices whose managers and staff have made sustained efforts to serve the public in both official languages.

THE TRANSFORMATION OF FEDERAL SERVICES

The transformation of federal services through privatization, devolution and a variety of special arrangements presents particular challenges. In the case of privatization our Office has consistently urged that the federal government ensure the continuance of existing language obligations. After all, the same public with the same needs is being served. In general, our approach has met with success. The privatization of CN, of Air Canada, of airports and of air traffic control are cases in point.

Devolution of federal responsibilities to the provinces and territories is a more complex issue since the latter also have jurisdiction in the field of language. (Agreements have been signed with eight provinces.) The transfer of human resources training and development, for example, led to a number of significant complaints. After careful investigation of these cases we insisted that the federal government develop appropriate guidelines on language clauses and accountability mechanisms — before the fact rather than seeking to shut the barn door after the horse has bolted. Specifically, we set out five guiding principles to ensure better respect for citizens' linguistic needs when federal responsibilities are devolved to the provinces and territories.

Recently the devolution of federal responsibilities in the field of social housing has raised concerns in the minority communities. We have discussed this matter with the Department of Public Works and Government Services, seeking to ensure that adequate language guarantees are provided.

Finally, in light of the profound institutional transformations now taking place, in the summer of 1997 I asked my staff to take a closer look at the impact of these changes on services and support to the minority communities. (This report will be published at the same time as this Annual Report.)

PACKAGING AND LABELLING

Two-language labelling and instructions are important for the protection of the health and safety of Canadians. The packaging and labelling of products in both official languages is one of the more visible signs of Canada's commitment to linguistic duality. Unfortunately, it is also the focal point of a

great deal of misinformation. I believed it was essential to examine this issue to determine whether purchasers were being adequately informed and protected and to present hard evidence about the cost of two-language labelling.

Our study, conducted by well-known accounting firms and released in February 1997, provides many answers to the debate about two-language information on cereal boxes. Our analysis shows that the average cost of complying with federal two-language packaging laws and regulations is one-fifth of a cent (\$0.002) for each dollar of revenue generated by a product. As well, as part of their marketing strategy many firms on their own initiative far exceed the limited federal regulatory requirements. The firms which were interviewed do not perceive the requirements as a significant source of problems or costs.

NEW TECHNOLOGIES

New technologies have had a considerable and growing impact on service delivery in government. Unfortunately, the linguistic aspects of these transformations have not always been fully or quickly taken into account. A case in point was the rapid development of federal Internet sites.

In 1995 I asked my staff to undertake a study of 20 institutions to identify obstacles and propose solutions in Internet use in English and French in the federal government. In December 1996 I was pleased to be able to report to the Information Highway Advisory Council that as a result of our 22 recommendations significant progress had been made. For example, one-language sites were rendered bilingual, two-language browser software and two-language technical support were made available and the Treasury Board Internet guide was distributed more widely. Since then the Council and my Office have established a continuing constructive dialogue. The Council's final report, "Preparing Canada for a Digital World", released in September 1997, contained several constructive recommendations on strengthening language duality on the Canadian information highway. In this regard, I have asked the Prime Minister to ensure that particular attention is paid to service delivery, language of work and community development issues in building this virtual highway.

Information technologies are not only motors of economic growth but also new tools in the transmission of knowledge (distance learning, information banks, multimedia pedagogical tools, etc.). Their importance for the growth and development of minority communities in general, and small and often isolated communities in particular, must not be underestimated. Used properly, the information highway can be a powerful tool to promote effective two-language communication and mutual understanding. It also affords Canada the opportunity of assuming a leadership role in the development of these technologies in French-speaking countries throughout the world.

BROADCASTING

Shortly before I took up my duties as Commissioner Parliament had adopted a new Broadcasting Act and had begun a painful series of cuts to the CBC's budget. These reductions dealt a blow to regional and local television in many parts of the country and raised serious questions about how the needs of the minority communities would be met. I repeatedly expressed my concern about this issue to the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission and to the federal government.

In 1996, having received more than 100 complaints, we conducted two parallel investigations on the effects of the CBC's implementation of its latest funding reductions and on the federal government's responsibility in this regard. We recommended among other things that the CBC review some aspects of its new programming strategy in light of minority needs. The report also underscored the importance of a more rigorous and structured consultation process with minority communities.

The inauguration of the Réseau de l'information (RDI) in January 1995 helped rectify an imbalance affecting the French-speaking public (Newsworld had already been in existence for some time). Our Office subsequently conducted a number of enhanced investigations dealing with the availability of this service. Moreover, in 1996 I made public a study on the CRTC and cable broadcasting. Its purpose was to determine the extent to which the CRTC's regulations, directives and policies and its conditions for granting licences enabled it to fulfil the objectives of Part VII of the Act regarding minority community vitality. It also looked at the CBC's role in this matter. The study set out several recommendations aimed at making the CRTC and the CBC more sensitive and more responsive to minority community needs.

Our Office has consistently championed the development of minority community radio stations as a means of strengthening ties and community vitality. To this end, for the last three years we have sponsored a project with the Alliance des radios communautaires du Canada to inform listeners about their language rights and the services provided by our Office.

IMPLEMENTATION OF PART VII OF THE OFFICIAL LANGUAGES ACT

Part VII of the Act commits the government of Canada to a policy of enhancing the vitality of our English and French linguistic minorities. This is essentially a policy of fairness. Its aim is to ensure equality of opportunity and the equitable apportionment of resources. In other words, it is about the reasonable access of minority communities to the institutional resources (education, culture, economic development, etc.) which make it possible for them to live and function and grow as communities.

In examining at the beginning of my mandate what had been done in this regard I was pleased to discover that there were a significant number of projects underway, most being spearheaded by what later became the Department of Canadian Heritage. I was disconcerted, however, by a lack of coordination and planning in this regard. There was little leadership and no comprehensive policy for participation by federal institutions in community development. To bring about changes, in 1993 our Office undertook a comprehensive investigation of the application of Part VII and called on the government to establish a clear responsibility centre for Part VII initiatives. We believed that central coordination was vitally important, particularly because of the effect of ongoing federal budgetary restraints on minority community development.

The federal government did not await publication of the results of our study to develop an accountability framework. In August 1994 the Cabinet required 27 key federal institutions concerned with culture, human resources and the economy to produce action plans by June 1995.

Our Office developed an analysis grid for evaluating these plans and set out, in a 1996 report, our assessment criteria. We then reviewed the first and second generations of plans and made suggestions to institutions about improving them. While there was a great deal of variety in the nature, quality and depth of these documents we found signs of progress. Our focus now is to move beyond process to an evaluation of results. In the words of management guru Peter Drucker, "Performance is the ultimate test of any institution."

Finally, in 1996, in response to a recommendation of the Standing Joint Committee on Official Languages (before which the Commissioner had appeared to discuss implementation of Part VII), the government indicated that the President of the Treasury Board would assume a coordinating responsibility, with the Minister of Canadian Heritage, to ensure greater accountability for Part VII commitments. We can hope that by the beginning of the new millennium all federal institutions will be responding effectively to specific minority community development needs as an integral part of their mandate for program delivery.

Concern for the development of these communities has also led me to dialogue with provincial/ territorial government leaders and officials about the provision of education, health care and social services in both official languages, where required. Recent restructuring of health services in particular has been of significant concern to minority communities. I believed that my medical background enabled me to speak with considerable force about the impact of certain hospital closures. While my representations were not successful in the case of the closing of the Jeffery Hale's Hospital and other facilities in Quebec City, as well as hospitals in Montreal, my efforts — and those of many concerned citizens — to underscore the unique importance of the Montfort Hospital for Francophones in eastern Ontario did not go entirely unheeded. I was particularly concerned about the availability of training for French-speaking health professionals from minority communities in light of current changes in health services delivery.

In dealing with the vitality of the minority communities critics of Canada's language policy like to point to demographic data to highlight the problem of the assimilation of minority Francophones and the decrease in the number of Anglophones in Quebec. The thrust of such commentary is generally to suggest that the decline of minority communities is inexorable and that they should be abandoned to their own devices. This attitude has always struck me as ungenerous, perfunctory and anti-historic. Canadian policy is to give minority communities equitable resources with which to grow and develop.

More can also be done to understand the complex social reality of these communities. For example, one of our own, albeit modest, efforts was to organize, in 1995, jointly with the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada a colloquium on exogamy (linguistically mixed marriages). It suggested practical approaches to language choices in the home. We also worked closely with Anglophone associations in Quebec to examine how English-speaking youth in that province could better meet their need for French as a job skill. We have also stressed that more comprehensive and detailed data on actual language use both inside and outside the home should be gathered.

Regardless of their proportional and sometimes absolute decline in some regions there are strong social and economic reasons for the federal and provincial and territorial governments to foster the vitality of the minority communities. They are dynamic, their numbers remain significant, and with help they can become even more productive. Indeed, their vitality and development are essential to the survival of Canada as a noble experiment in sharing.

MINORITY EDUCATION RIGHTS

Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms gives minority official language citizens, where numbers warrant, the right to have their children instructed in their own language in facilities provided out of public funds,³ as well as the right to school governance. Implementation of these

³ In Quebec the right applies to citizens who have received their primary instruction in English in Canada.

constitutional provisions has been for me an overriding priority. More than any other measure, respect for minority education rights would diminish or halt the erosion of the minority communities. It would provide a solid basis for the moral and legal claims of these communities to equitable treatment. Implementation of Section 23 is quite simply an investment in the social and economic health of our country.

When I took up my mandate as Commissioner, school governance was still largely something to be hoped for, in spite of the Mahé (1990) and Manitoba Reference (1993) decisions of the Supreme Court of Canada. At that time no jurisdiction except New Brunswick and Prince Edward Island was in conformity with Section 23. Nineteen ninety-seven will be recorded as a special year because school governance, despite shortcomings in some instances, will have been legislated in all provinces and territories and implementation will be well under way or completed in most jurisdictions. In terms of school governance Albert Camus' paradoxical observation will have proved true: "What blocks our way helps us advance." (*Our translation*)

Over the years I have met on numerous occasions with provincial and territorial premiers and ministers of education to urge action on Section 23. In approaching the issue of minority language educational rights I have always been mindful of the importance of close and frequent consultation with parents. I obtained intervenor status in a number of court cases to clarify minority education rights. I have also repeatedly called on the federal government to revise and improve funding for official languages in education.

Finally, I have pointed out to federal and provincial authorities that appropriate arrangements for day-care and pre-school education are necessary complements to minority language education provisions. The development of minority language school systems across Canada also poses the question of greater access to minority language post-secondary education. The Department of Canadian Heritage and several provinces have taken important steps in this regard but I have argued that there is still a need for establishment of a broader range of educational opportunities, particularly in French. The struggle for adequate minority language education systems is far from over. I am gratified, however, by the knowledge that our Office continues to play a significant role in this fundamental field.

SECOND-LANGUAGE INSTRUCTION

As we stand on the threshold of the 21st century Canadians can take pride in the fact that more and more young people in Canada are becoming bilingual. English and French second-language programs at the elementary and secondary levels are widely available and are here to stay. New models of language teaching, like French immersion and Quebec's intensive English instruction, are complementing core programs.

It is a special gift to give a child the ability to understand and speak another language and thereby to have a sense of another culture. I have been throughout my mandate a strong supporter of second-language instruction and have actively cooperated with teachers' associations and with parents' organisations such as Canadian Parents for French. Learning the other official language enables Canadians to know each other better and to work together.

Under my aegis our Office has continued, in spite of severe budgetary restrictions, to fulfil its objectives towards our youth: to promote harmony, understanding and respect between young English- and French-speaking Canadians.

LOOKING TO THE FUTURE

When I began my work as Commissioner I took up, in a new field, the challenge I have always set for myself: to help diminish tensions and to strengthen the fabric of society and, in so doing, to demonstrate that it is possible for human beings to live side by side and be enriched rather than divided or antagonized by their differences.

Some years ago I addressed a federal interdepartmental meeting at which representatives of minority communities were active participants. I offered that audience the following recipe:

- ensure that Canadian citizens, where numbers warrant, are able to be understood by federal institutions and to receive from them understandable information and appropriate services
- defend and protect the linguistic duality of Canada so that in real-life human situations the rights of minorities are recognized and respected
- ensure that minorities have the resources, and particularly the institutional resources, to be able to live and function and grow as communities
- ensure that the government support spelled out in the Official Languages Act is in fact provided.

The presence of two official languages and two national communities lies at the very origins of our country and remains at the core of its identity. To paraphrase Ernest Renan, if Canada is great it is because we, as Canadians, have done great things together during our almost two and a half centuries of linguistic coexistence. In the world of the 21st century, through our Commonwealth and Francophonie links as well as through other networks, English and French will continue to give us a competitive edge in the world. Better still, the world will proclaim that Canada is a land of dialogue, harmony, opportunity and respect.

THE COMMISSIONER'S ACTIVITIES

SPREADING THE WORD

The Commissioner continued in 1997 to devote much of his time and attention to explaining to Canadians what the concept of official languages means, and to describing the practical tasks and the achievements and shortcomings of the federal administration as it grapples with complex situations and diminishing resources.

School governance continues to be a focus of the Commissioner's attention. All is not yet everywhere as it should be, but the general trend in all jurisdictions, though sometimes grudging and slow, is one of movement towards equity.

The Commissioner travelled extensively throughout Canada — 16 separate trips — giving 59 media interviews, delivering 20 speeches, especially to service clubs, meeting with elected and appointed governmental officials, presenting Merit Awards and keeping up a voluminous — sometimes international — correspondence. The independent special study he sponsored on the cost to small and medium-sized businesses of packaging and labelling (released in February 1997) alone resulted in nine individual interviews complementing his press conference on the subject.

SPECIAL STUDIES

In addition to responding to 3,204 complaints and information requests, the Commissioner completed special studies on government transformations and their impact on Canada's official languages program (published as an annex to this Annual Report), the devolution of federal responsibilities to the provinces and territories through Labour Market Development Agreements, and pre-boarding security screening at airports.

Since in official languages matters the dragon sleeps but is almost never slain, follow-ups on all special studies may be said, as agencies and the public react to practical day-to-day realities, to be continual. In particular, follow-ups to the Commissioner's special studies on the use of the Internet by 20 federal institutions and on points of service were carried out in 1997.



PANORAMA 1997

1. A MODEST HARVEST

The past year was not one of plenty, either for the official language minority communities or for the official languages program in general. There were nevertheless some major milestones for the communities in 1997, especially developments in school governance, the opening of school and community centres in nearly all provinces and the development of community radio stations. These results reflect the dynamism of the communities and their desire to take their destinies into their own hands.

The progress achieved in some areas was somewhat diminished by a lack of accomplishment in others. The government's efforts to fulfil its commitments under Part VII of the Official Languages Act have not yet achieved the anticipated results. Agreements negotiated with several provinces by the Department of Human Resources Development concerning labour market development were cause for concern — legitimate, we believe — for representatives of the official language minority communities.



THE 1996 CENSUS: GREATER LINGUISTIC DIVERSITY

The 1996 census data show that Canada's population (28,528,135) had grown by 5.7% (1,534,110) since the 1991 census. It is more diverse linguistically. The number of individuals whose mother tongue is English or French remained stable or even grew slightly, although these individuals now account for a smaller proportion of the population. The highest growth rates are found primarily among those whose mother tongue is neither English nor French. In 1996 no fewer than 4.7 million people cited a language other than English or French as their mother tongue, a 15% increase since 1991; they make up some 17% of the population compared to 15% in 1991 and 13% in 1986.

First generation allophones have, in fact, a tendency to preserve their linguistic and cultural heritage and Canadian policies foster this tendency; Canada benefits from this linguistic diversity. Their children, however, will be educated and socialized in the one or the other of our official languages, which they will cite in a future census as their mother tongue and, above all, as the language spoken at home.

Major trends with regard to English and French as mother tongues remain unchanged in the official language communities (Table II.1).

- In the last five years the number of persons in Canada citing French as their mother tongue has increased slightly (by 150,000), especially in Quebec but also in British Columbia and Yukon. In 1996 some 6,712,000 individuals named French as their mother tongue compared to 6,562,000 in 1991 and 6,275,000 in 1986. In relative terms, Francophones accounted for 23.5% of all Canadians in 1996, but were 24.3% of the population in 1991 and 25.1% in 1986.
- In Quebec 5,741,000 persons cited French as their mother tongue. This is an increase of 156,000 in five years but a relative decrease of 0.5%. Individuals who named French as their mother tongue made up 81.5% of all Quebecers in 1996, 82% in 1991 and 82.8% in 1986.
- The number of persons from outside Quebec citing French as their mother tongue essentially remained unchanged (970,000 compared to 976,000 in 1991). Ten years earlier this group numbered 931,000. The relative percentage of Francophones in provinces other than Quebec decreased by 0.3% in five years due to allophone immigration. Francophone communities in the two provinces adjoining Quebec, Ontario and New Brunswick, are roughly as populous as they were five years ago (500,000 and 242,000).
- In 1996 some 17,100,000 individuals cited English as their mother tongue (a 761,000 increase from 1991); as a result of immigration, their proportion of the population decreased by 0.6% (from 60.4% to 59.8%). In 1986 62.2% of the population named English as their mother tongue.
- Anglophones in Quebec numbered 622,000, 4,300 fewer than in 1991. The relative proportion of Anglophones in the entire population had dropped slightly (0.4%) since the 1991 census, from 9.2% to 8.8%; this decrease is also attributable to allophone immigration.
- An analysis of data on the language spoken at home shows that trends in this area are also stable (Table II.2).
- 6,449,000 individuals cited French as their principal home language. This is an increase of some 160,000 since 1991. The group's relative size declined slightly (by 0.7%). In 1996 22.6% of Canadians spoke French in the home compared to 23.3% in 1991 and 24% in 1986.

PART II

Table II.1

Distribution of population by mother tongue, Canada, provinces and territories, 1986, 1991 and 1996

		TOTAL Number (000s)	English Number (000s)	%	French Number (000s)	%	Other languages Number (000s)	%
Canada	1986	25,022	15,559	62.2	6,275	25.1	3,188	12.7
	1991	26,994	16,311	60.4	6,562	24.3	4,121	15.3
	1996	28,528	17,072	59.8	6,712	23.5	4,744	16.6
Newfoundland	1986	564	557	98.8	3	0.5	4	0.7
	1991	564	556	98.6	3	0.5	5	0.9
	1996	547	539	98.5	2	0.5	6	1.0
Prince Edward Island	1986	125	118	94.3	6	4.5	2	1.2
	1991	128	121	94.3	6	4.5	2	1.2
	1996	133	125	94.1	6	4.5	2	1.6
Nova Scotia	1986	864	811	93.9	35	4.0	18	2.1
	1991	891	832	93.3	38	4.2	22	2.5
	1996	900	838	93.2	36	4.0	25	2.8
New Brunswick	1986	702	458	65.3	235	33.4	9	1.3
	1991	716	463	64.6	244	34.0	10	1.4
	1996	730	476	65.3	242	33.2	11	1.5
Quebec	1986	6,454	666	10.3	5,344	82.8	444	6.9
	1991	6,810	626	9.2	5,586	82.0	598	8.8
	1996	7,045	622	8.8	5,741	81.5	682	9.7
Ontario	1986	9,001	7,021	78.0	476	5.3	1,504	16.7
	1991	9,977	7,444	74.6	503	5.0	2,030	20.4
	1996	10,643	7,778	73.1	500	4.7	2,365	22.2
Manitoba	1986	1,049	776	73.9	50	4.8	223	21.3
	1991	1,079	793	73.5	51	4.7	235	21.8
	1996	1,100	822	74.7	49	4.5	229	20.8
Saskatchewan	1986	997	823	82.6	24	2.4	150	15.0
	1991	976	813	83.3	22	2.2	142	14.5
	1996	977	824	84.4	20	2.0	133	13.6
Alberta	1986	2,340	1,934	82.6	55	2.3	352	15.0
	1991	2,519	2,046	81.2	57	2.3	417	16.5
	1996	2,669	2,176	81.5	55	2.1	438	16.4
British Columbia	1986	2,850	2,345	82.3	45	1.6	459	16.1
	1991	3,248	2,562	78.9	52	1.6	634	19.5
	1996	3,690	2,809	76.1	57	1.5	824	22.3
Yukon	1986	23	21	89.2	1	2.8	2	8.1
	1991	28	25	89.8	1	3.3	2	8.0
	1996	31	27	86.8	1	3.8	3	9.4
Northwest Territories	1986	52	29	55.4	1	2.7	22	41.9
	1991	57	32	55.2	1	2.5	24	42.3
	1996	64	36	56.7	1	2.2	26	41.1

N.B.: Multiple answers have been distributed equally between the languages indicated.

20% sample data

The numbers are rounded to the nearest thousand. The percentages are based upon the precise numbers.

Source: Statistics Canada

PART II

Table II.2

Distribution of population by home language, Canada, provinces and territories, 1986, 1991 and 1996

		TOTAL Number (000s)	English Number (000s)	%	French Number (000s)	%	Other languages Number (000s)	%
Canada	1986	25,022	17,144	68.5	6,010	24.0	1,868	7.5
	1991	26,994	18,441	68.3	6,288	23.3	2,265	8.4
	1996	28,528	19,295	67.6	6,449	22.6	2,785	9.8
Newfoundland	1986	564	559	99.2	2	0.4	2	0.4
	1991	564	560	99.2	1	0.2	3	0.6
	1996	547	543	99.0	1	0.2	4	0.6
Prince Edward Island	1986	125	121	96.7	4	2.8	1	0.5
	1991	128	125	97.3	3	2.4	0	0.3
	1996	133	129	97.2	3	2.3	1	0.5
Nova Scotia	1986	864	829	95.9	25	2.9	10	1.2
	1991	891	858	96.3	22	2.5	11	1.2
	1996	900	866	96.3	21	2.3	13	1.4
New Brunswick	1986	702	477	68.0	220	31.3	5	0.6
	1991	716	489	68.2	223	31.2	5	0.7
	1996	730	503	68.9	222	30.5	5	0.7
Quebec	1986	6,454	791	12.3	5,335	82.7	328	5.1
	1991	6,810	762	11.2	5,652	83.0	397	5.8
	1996	7,045	762	10.0	5,830	82.8	453	6.4
Ontario	1986	9,001	7,740	86.0	342	3.8	920	10.2
	1991	9,977	8,500	85.2	319	3.2	1,159	11.6
	1996	10,643	8,901	83.6	307	2.9	1,435	13.5
Manitoba	1986	1,049	908	86.5	30	2.9	112	10.6
	1991	1,079	947	87.7	25	2.3	107	9.9
	1996	1,100	972	88.3	23	2.1	106	9.6
Saskatchewan	1986	997	930	93.3	10	0.7	57	5.7
	1991	976	921	94.4	7	0.7	48	4.9
	1996	977	923	94.6	6	0.6	47	4.9
Alberta	1986	2,340	2,143	91.6	25	1.1	172	7.4
	1991	2,519	2,305	91.5	20	0.8	194	7.7
	1996	2,669	2,433	91.1	18	0.7	219	8.2
British Columbia	1986	2,850	2,589	90.9	18	0.6	243	8.5
	1991	3,248	2,910	89.6	15	0.5	323	10.0
	1996	3,690	3,190	86.5	17	0.5	483	13.1
Yukon	1986	23	23	96.6	0	1.2	0	2.1
	1991	28	27	96.7	0	1.4	1	1.9
	1996	31	29	95.4	1	1.8	1	2.9
Northwest Territories	1986	52	34	64.9	1	1.4	18	33.7
	1991	57	38	66.8	1	1.2	18	32.0
	1996	64	44	68.8	1	1.0	19	30.3

N.B.: Multiple answers have been distributed equally between the languages indicated.

20% sample data

The numbers are rounded to the nearest thousand. The percentages are based upon the precise numbers.

Source: Statistics Canada

- 19,295,000 persons named English as their main language spoken at home, an increase of approximately 854,000 since 1991; the relative size of this group declined slightly (0.7%). They made up 67.6% of the population in 1996 compared to 68.3% in 1991 and 68.5% in 1986.
- Outside Quebec the percentage of individuals with French as their mother tongue but who use English more often in the home increased somewhat, from 35% in 1991 to 37% in 1996.
- In Quebec, on the other hand, recent linguistic shifts appear to be favouring French. In 1996, for instance, the number of persons speaking French at home exceeded the number of those who named French as their mother tongue by 89,000. Among allophones who had chosen English or French 39% had adopted French compared to 37% in 1991 and 29% in 1971. On the other hand, 140,000 persons stated that they spoke English at home although it is not their mother tongue.
- The rate of English-French bilingualism is on the rise. In 1996, 17% of the population (4.8 million people) could carry on a conversation in both official languages compared to 16.3% (4.4 million) in 1991 and 16.2% (4.1 million) in 1986. The rate of bilingualism increased in all provinces except Saskatchewan. Among young Anglophones (aged 15 to 19) living outside Quebec the rate of bilingualism is 16%.
- Among Francophones country-wide the rate of bilingualism was 40.8% in 1996 compared to 38.6% in 1991. In Quebec 33.7% of Francophones were bilingual and outside Quebec 83.8% were. Among Anglophones 8.8% were bilingual; 61.7% of Quebec Anglophones spoke French.
- The highest rate of bilingualism was found in Quebec (37.8%). New Brunswickers were ranked second (32.6%), followed by Ontarians (11.6%), Prince Edward Islanders (11%) and Yukoners (10.5%).

Our brief survey of the data has revealed that the rate of language shift from French to English in French-speaking communities outside Quebec seems to have had a slower pace from 1991 to 1996 (from 35% to 37%) than it did from 1981 to 1991, when it rose from 29% to 35%. The number of French-speaking Canadians grew, not only in Quebec but also in British Columbia and Yukon. The slight decrease in the size of French-speaking communities in the other provinces and the Northwest Territories may be only temporary. In 1991, only the French-speaking communities of New Brunswick and Prince Edward Island enjoyed school governance; now, Francophones in all provinces and territories manage their own schools (even if in some cases the system is not entirely satisfactory). There were only five Francophone school and community centres in 1991; now they number 15. The twelve member institutions of the Regroupement des universités de la francophonie hors Québec have created a national French-language university education network to ensure the greatest possible access to courses in French, especially

through distance education, so as to check the shift towards English-language universities.

The rate of decrease of the Anglophone community in Quebec has slowed. In 1996 it had shrunk by 4,300 persons whose mother tongue was English whereas between 1986 and 1991 the loss was 40,000. The number of persons reporting that they used English at home remained stable between 1991 and 1996; a decline of some 30,000 individuals had been recorded between 1986 and 1991.

THE FEDERAL RECORD

Federal service performance

In 1997 we carried out follow-up studies in Newfoundland, Prince Edward Island, Manitoba, Saskatchewan and Yukon to determine the availability and quality of services provided in both official languages in offices which are designated bilingual, as stipulated in the Official Languages Act and regulations.

These were follow-ups to our 1994 studies conducted in each of the provinces and territories. At that time we noted that on the whole the situation left something to be desired and that the results varied from one province or territory to another. We concluded that services were available and adequate in 79% of cases. Outside Quebec, however, we obtained satisfactory service in French 72% of the time (rates varied from 84% in New Brunswick to 50% in Saskatchewan); in Quebec our investigators received service in English in 98.8% of cases.

Given these rather disappointing results the Treasury Board Secretariat (TBS) asked each institution subject to the Act and regulations to review the situation in its offices and prepare action plans to rectify deficiencies. During his appearance before the Standing Joint Committee on Official Languages the President of Treasury Board, Marcel Massé, stated that, judging from the data in the institutions' action plans, some improvement had been achieved. This observation, however, appeared to be based on plans prepared by the various institutions. Mr. Massé also said, "The federal government will not be content until 100% of the offices having an obligation to serve the public in both official languages are judged satisfactory."¹ Mr. Massé thereby confirmed what the Commissioner of Official Languages regards as the only acceptable standard for offices designated bilingual, a standard which we have urged more than once.

Did the institutions follow through on the commitments made in their action plans? We cannot help but note that the situation found in 1997 has hardly changed since 1994. We did find slight improvements in service provided in person but availability of telephone service had deteriorated considerably. In the provinces

¹ Minutes of Proceedings of the Standing Joint Committee on Official Languages, Issue 8, June 11, 1996.

we visited and in Yukon the proportion of bilingual offices in relation to the total number of federal offices dropped appreciably between 1994 and 1997, which is a somewhat unexpected outcome of the restructuring of government services.

What are we to conclude from this lack of improvement? Given the statement made to the Committee by Mr. Massé, and considering the responsibilities the Act confers on the Treasury Board Secretariat, we would recommend that its interventions be decisive. Senior managers of institutions and managers of offices designated bilingual must work with the central agencies to right the situation. We believe that, ten years after the enactment of the new Official Languages Act and six years after its regulations came into effect, we have a right to expect better services. The time has passed for stating intentions and developing plans which are not adequately implemented.

Our approach in 1997 was slightly different from the one we used in 1994. While our initial study drew an overall picture the follow-up was more focused and allowed us to pinpoint shortcomings in each of the offices visited. Several deputy ministers and directors of organizations have thanked us for pointing out exactly what was wrong and made a commitment to correcting each deficiency. Moreover, we asked them to conduct a thorough audit of their designated bilingual offices which we did not visit.

It is helpful to bear in mind the powers conferred on the Treasury Board Secretariat under the Act. The Secretariat is responsible for the general direction and coordination of policies and programs relating to those parts of the Act which concern service to the public, language of work and equitable participation. To achieve this the Treasury Board Secretariat may utilize the various means specifically made available to it, in particular, establishing principles for implementation, developing instructions, distributing information, setting policies and making recommendations to the Governor in Council on regulations. It is also responsible for monitoring and verifying the implementation by institutions subject to the Act of orders issued under its authority.

We therefore recommend that the Treasury Board Secretariat, in cooperation with the institutions, review the situation in each office designated bilingual, identify deficiencies and take specific measures, following a set schedule, which would be binding on the ministers and deputy ministers responsible. The Standing Joint Committee would be informed of the commitments, which would be monitored by the Secretariat every six months.

We are pleased to note that the TBS has made available on the Internet the addresses of those federal offices which, under the Official Languages Act and regulations, are required to serve clients in the language of their choice. We were especially pleased to see this list published as an insert in the English- and French-language newspapers of the minority communities. The Department of Canadian Heritage and this Office contributed financially to the success of this initiative.

Following our study on Internet use in federal institutions the Treasury Board Secretariat developed a policy on the subject. We were pleased to see that the authors of the policy took our recommendations into consideration in drafting their instructions. We have every reason to believe that the new Internet policy will give employees additional opportunities to work in the official language of their choice.

The Treasury Board Secretariat provided language of work training sessions in New Brunswick last June; federal public servants must be informed of their rights and obligations in this context. We hope to see these sessions repeated, both in New Brunswick and in other regions designated bilingual for language of work purposes.

Treasury Board published the results of a survey on language of work conducted among employees of federal departments in New Brunswick. More than 45% of Francophones indicated that they communicated with their supervisor always or primarily in English. Fifteen per cent of French-speaking employees wanted to be able to use French more often.

The results of the government initiative known as "La Relève" could prove instrumental in creating work environments more conducive to the use of both official languages. Since the candidates selected for the management program belong, in principle, to the Management category and will be called on to perform managerial functions, it is surprising that they are not required to have an appropriate knowledge of both official languages before being appointed to a specific position. We believe that the assignment period prior to appointment would be the appropriate time in which to learn the other official language, if necessary. This requirement is all the more important since a current Treasury Board policy states that, in regions designated bilingual for language of work purposes, incumbents of EX-level positions designated bilingual must achieve a "CBC" level in their second official language by March 31, 1998. At present barely 60% of incumbents of bilingual EX positions meet this requirement. Clearly, a good opportunity to set an example has been missed.

Figures for equitable participation are relatively stable. In federal departments as a whole Francophones accounted for approximately 29% of employees as of September 30, 1997. We still await results of the Public Service Commission and Treasury Board study on the low number of Anglophone federal public servants in Quebec.

Achieving the objectives of Part VII of the Act: A pressing challenge

Part VII is the most distinctive of all the parts of the 1988 Official Languages Act; it has also had the least impact, to date.

In Part VII, the legislator has set out the responsibilities of each department, Crown corporation and federal organization in respecting the federal government's statutory commitment, namely:

(a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and

(b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society. (Official Languages Act, Section 41)

Part VII offers great opportunities for consolidating the basis of linguistic duality, strengthening Canadian identity and ensuring the future of the English- and French-speaking minority communities.

The full implementation of Part VII requires the federal government, in its decisions regarding policies, programs and resource allocations, including the exercise of its spending power, to proceed equitably in accordance with the legislator's intention and to actively seek to achieve the objectives of Section 41. Each federal institution is required to act in the same manner in carrying out its mandate and conducting its affairs, by making the adjustments required and, in particular, by overseeing the way in which its policies and programs are developed and implemented.

The first government strategy pertaining to the implementation of Part VII was adopted by Cabinet in August 1994, following the survey conducted throughout the federal government by the Commissioner. It stipulates that 27 designated institutions must prepare action plans in order to fulfil the government's commitment set out in Section 41 of the Act. The Minister of Canadian Heritage reports to Parliament on the results, as submitted by the institutions, once a year.

The implementation of this strategy under the aegis of the Department of Canadian Heritage, which is discussed on p. 84, has, since the end of 1995, given rise to a number of initiatives and a variety of projects, most of which are thoroughly worthwhile. Nevertheless, the approach selected and results obtained are clearly short of what they should be.

The government recognized that a more rigorous system of accountability was necessary, and gave this concrete expression by signing a Memorandum of Understanding between the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board on March 20, 1997. The memorandum implements, in part, the recommendations made to the Standing Joint Committee on Official Languages in June of the previous year.

The Memorandum of Understanding defines the role of Treasury Board as the central agency responsible for coordinating the government's strategic planning system for the integration of Part VII of the Act. In our opinion, this represents an improvement in that it provides for a measure of integration of departmental action plans and performance reports. The role assigned to Treasury Board does, however, seem somewhat limited and only encompasses a portion of its mandate. The memorandum does not include a provision for calling to order institutions failing to meet their obligations adequately.

In evaluating the effects of the government's actions (and omissions) with regard to achieving the two fundamental objectives of Part VII, bearing in mind the impact of successive budget cuts, of the restructuring of departments and programs and of privatization, decentralization and transfer of responsibilities, we must conclude that Part VII was generally left aside in the decision-making process. The impact, for instance, with regard to Part VII, of reducing parliamentary appropriations to the CBC and of transferring labour market development programs to the provinces and territories could be substantial. In short, there is no indication of greater federal government support for community development compared to either 1994 or 1988.

During the year each of the second-generation action plans developed by the designated institutions for implementation of Section 41 of the Act was evaluated on the basis of quality indicators that this Office had developed in 1996 to analyse the first plans. The key findings of this evaluation, the results of which were forwarded to the appropriate authorities, are presented in pp. 49-51.

Our analysis of the current strategy for the implementation of Part VII shows that the federal government will be unable to fully meet its commitments unless in addition to the 27 designated institutions it involves some 60 others and all the central agencies as part of a concerted approach.

For instance, the government strategy does not make any demands of the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission, the Department of Fisheries and Oceans or the National Research Council. The first of these is a regulatory body whose decisions have a major impact, both in regard to the recognition and use of English and French and on the vitality of the communities. The second body plays a major role in the development of coastal communities, while the latter has a great impact on the role of the communities and their language in the implementation of federal research funding policy.

Nor does government strategy make any demands of several central agencies, including the Department of Finance, the Public Service Commission, the Canadian Centre for Management Development or the Privy Council Office, although the latter has often played an active role. As for the others, their activity is related to only a portion of their mandate and is not clearly part of an overall strategy.

The implementation of Part VII requires that an appropriate implementation scheme be developed, on a government-wide basis, with participation by all the central agencies and by each federal institution according to its specific mandate.

The central agencies alone are in a position to make a concerted effort to provide the required leadership and to ensure that the government's implementation scheme for Part VII includes provisions for adequate management and employee training programs and for the establishment of suitable systems for gathering data, monitoring performance, evaluating impacts and reporting on results and their effects.

Ten years after the Act came into force we find that the federal government's support for the vitality and development of the communities has scarcely increased; in fact, direct financial support has decreased. For this reason, we believe that true and equitable implementation of Part VII of the Act, with a clear system of accountability, is indispensable and urgent.

The Standing Joint Committee on Official Languages

Before dissolution of the 35th Parliament the Standing Joint Committee on Official Languages had met twice since the beginning of the year and had tabled its third report. The Committee, co-chaired by Senator Maurice Riel and MP Albina Guarnieri, focused on commercial signage and the availability of two-language services in the National Capital Region, particularly with respect to businesses that lease premises from the federal government. This had also been the theme of a number of sessions of the Committee in the second half of 1996.

At the beginning of the year the Committee heard two witnesses from the private sector and the Commissioner of Official Languages. The private sector representatives said that it was clearly to the advantage of businesses in the National Capital Region to offer quality services in both official languages. In short, they felt that bilingualism was a value added factor. In addition to discussing two-language signage and services in the NCR the Commissioner covered such topics as the use of the Internet by institutions subject to the Act, the implementation of Part VII of the Act, packaging and labelling in both official languages and the transfer of federal services to the provinces and territories. The Commissioner said that he felt it was reasonable and necessary for federal institutions leasing premises to the private sector to include language clauses pertaining to signage and service to the public in the leases and to require full compliance with these clauses.

In its report entitled "The Application of the Official Languages Act in the National Capital Region" the Committee made eight recommendations.

- That in its next action plan on implementing Part VII of the Official Languages Act the Department of Canadian Heritage give special attention to the advancement of linguistic duality in the National Capital Region.
- That the National Capital Commission advise its tenants that it intends to require compliance, within a reasonable period of time, with the language clauses in its commercial leases, that in future negotiations it ensure that tenants understand their contractual obligations with respect to the official languages, as set down in the lease form, and that it enforce performance of these obligations.
- That the lease form used by Public Works and Government Services Canada be amended by the addition of the following paragraph to Clause 9(a): (v) in the National Capital Region,

ensure that the wording on all signs...be in both of Canada's official languages.

- That the Minister of Canadian Heritage write to the Chairman of the National Capital Commission and to the Minister of Public Works and Government Services Canada to remind them of the importance she attaches to implementation of Part VII of the Official Languages Act and to ensure that they are prepared to cooperate fully on the advancement of English and French, particularly in the National Capital Region.
- That the Department of Canadian Heritage implement programs to encourage and assist private business to offer services in both official languages.
- That the Department of Canadian Heritage and the National Capital Commission embark on an awareness campaign to present linguistic duality as a fundamental characteristic of Canadian society that the National Capital Region has a special obligation to reflect. It further recommends that these two federal bodies work with various partners to mount an information campaign whereby the private sector in the National Capital Region will be encouraged to respect linguistic duality and thereby serve their clientele more effectively.
- That the Minister of Canadian Heritage encourage cooperation among the federal, provincial (Ontario and Quebec), regional and municipal governments with a view to formulating a series of actions aimed at making the National Capital Region truly reflect Canada's linguistic duality.
- That the federal, provincial (Ontario and Quebec), regional and municipal governments collaborate with their private sector partners to promote the bilingual nature of the National Capital Region as part of an economic development strategy for the Region.

Normally, the government would have had to respond to the Committee's recommendations within the prescribed time. However, since the 35th Parliament had been dissolved shortly after the report's release, the government was not required to respond formally. The Committee's report also contains a dissenting opinion from the Bloc québécois and a dissenting report on the application of the Official Languages Act in the NCR from MP Cliff Breitzkreuz, the Reform Party's official languages critic.

When the first session of the 36th Parliament met in September the Standing Joint Committee on Official Languages was reactivated under co-chairs Senator Rose-Marie Losier-Cool and MP Sheila Finestone. The Committee began its hearings on November 4 by discussing the content of his 1996 Annual Report with the Commissioner. The Commissioner appeared again on November 23 to talk about his Office's 1996-97 performance report and budget.

FULL IMPLEMENTATION OF SECTION 23

As in past years, the implementation of Section 23 of the Charter of Rights and Freedoms was of major concern to the official language minority communities. Fifteen years after the 1982 constitutional amendment we might be justified in expecting the minorities to have access to quality instruction in their language and governance of programs and infrastructures necessary for that instruction. Unfortunately, there are still many problems. Despite these difficulties, however, there were a number of successful initiatives this year. Some of these are described below.

- In the context of the restructuring process of its school system and pursuant to a referendum on the matter, Newfoundland amended its Schools Act in June to provide for the creation of a province-wide French-language school board. The legislation responds to the main concerns of the French-speaking community, whose members say that they are satisfied with the new provisions.
- Francophone parents in Summerside, Prince Edward Island are still fighting for a French-language school in their community. At present French-speaking students from Summerside must travel to the school in Abrams Village despite a decision from the province's Supreme Court in favour of the parents. This decision has been appealed by the provincial government; hearings were held in November.
- In New Brunswick Francophone parents, invoking Section 23 of the Charter, opposed centralization of decision-making power in the hands of the Minister. The parents asked the provincial government to refer the new Education Act, which establishes new structures to replace the old school boards, to the courts so that a ruling on its constitutionality could be made before was enacted.

The Commissioner, who had also suggested a court reference during his appearance before a committee of the Legislative Assembly in Fredericton, cited Section 23 as well, but he also saw the problem in a more fundamental light: how should responsibility for school governance be divided between the Minister, on the one hand, and parents of both the majority and minority communities on the other?

(The Minister of Education, Bernard Richard, expressed a desire to meet with the Commissioner to discuss the matter. He had to cancel two appointments, but in early January 1998 he confirmed his intention to have such a meeting.)

- In Quebec, pursuant to recommendations made by the Estates General on Education in 1996, the government announced its intention to create 72 new linguistic school boards, to replace the existing 156 confessional school boards, in July 1998. When this report was being drafted a number of provisional school boards were already operating. All members of the National Assembly supported the new legislation. They were also unanimous in asking the federal Parliament to amend Section 93 of the Constitution Act, 1867, which guaranteed a

system of Catholic and Protestant schools for Quebec. Following public hearings Parliament adopted the amendment requested by the National Assembly. Despite broad consensus, the repeal of Section 93 was not supported by all groups and individuals in Quebec.

- In Ontario the French-speaking community was pleased with the January 13 announcement that eleven French-language school boards were to be created. A twelfth board was added in May. Implementation of school governance is still pending and the community is wondering whether, despite budget cuts, the new school boards will receive the equitable financing needed to carry out their mandates.
- Residents of some Manitoba communities such as St. Claude continued their fight for French-language schools. In view of difficulties related to funding for implementation of the educational rights of Franco-Manitobans, the *Fédération provinciale des comités de parents* feels that the province is not respecting the full intent of the Supreme Court of Canada decision on the matter.
- In British Columbia the provincial Supreme Court (in the Vickers decision) declared *ultra vires* the regulation under the School Act establishing a French-language education authority. The Court added that the regulation violated Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. On July 29 the Legislative Assembly passed amendments to the School Act that it claimed were in keeping with the Vickers decision. However, the province refused to accept amendments proposed by the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB). A new legal battle is looming. According to the APFCB and FFCB the provincial government is not complying fully with the Vickers decision and the School Act does not conform to Section 23 of the Charter. The two associations will also challenge the government's decision not to extend the jurisdiction of the French-language school board to all regions of the province, where numbers warrant. The Commissioner, as in the past, has sought intervenor status before the court.

After 15 years of tireless efforts to have their right to school governance recognized, the minority communities are now tackling another aspect of this issue even though implementation of the first phase is not complete. In October 1997 the Commission nationale des parents francophones, in cooperation with various organizations involved in education, held a national symposium on equality of results in education: "Vers les résultats : La mise en chantier d'un projet éducatif national pour les francophones" ("Towards results: Building a national education program for Francophones"). Now that the infrastructure is at least partially in place parents are looking to ways of achieving the desired results. This is a major concern and a considerable challenge. The Commissioner gave the symposium's keynote address.

This process may result in the development of a new pedagogical approach that will enrich the culture and language of French-speaking students living in predominately English-speaking communities and give them a stronger sense of their identity. Such an important process cannot be completed overnight. Development of a new pedagogical framework will demand resources and energy.

The courts have already, at least in part, indicated the road to follow. The Supreme Court judgments in the *Mahé* case and the *Manitoba Reference* and the *Vickers* judgment in British Columbia are landmark decisions. The process has begun. There will be many obstacles along the way, but the quality of an entire generation's education is at stake.

The need to improve the quality of French-language programs at the elementary and secondary levels does not mean that college and university education can be neglected. We were pleased to note the progress made by French-language community colleges in Ontario and elsewhere and the proposal by the *Regroupement des universités de la francophonie hors-Québec* to establish a national network for French-language university education. The goals of this project include sharing courses among institutions, facilitating access to French-language university programs by dispersed clienteles, facilitating the production and distribution of multimedia materials and supporting joint initiatives ranging from courses and programs to the creation of a virtual library. We are confident that this proposed use of new technologies will be a success. (In January 1998 the Commissioner met with the President of the *Regroupement*, Dyane Adam, Rector of York University's Glendon College, in Toronto to give her his support and to explore concrete ways of expressing it.)

The Commissioner continues to stress the importance of preschool education.

HEALTH AND SOCIAL SERVICES

The availability of health care and social services in the official language of the minority was at the heart of debates in at least three provinces during the year: Ontario, New Brunswick and Quebec. These debates revolved around "the Montfort crisis" but also dealt with a study of New Brunswick's language policy, cuts to the health sector in Quebec and a review by the *Office de la langue française* of access plans for services in English.

On February 24 the Health Services Restructuring Commission (HSRC) of Ontario announced its recommendation that Ottawa's Montfort Hospital be closed, prompting a strong reaction not only from Franco-Ontarians but across the country. As the only French-language teaching hospital in the province, its importance is not limited to the availability of services in French. It is a training centre for the medical profession and other health care professionals. Without sufficient beds and an appropriate range of services the hospital cannot maintain this vital role.

Both as the Commissioner of Official Languages, responsible for ensuring that the federal government respect its commitment to supporting the development and enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities, and as a physician, the Commissioner wrote to the Premier of Ontario to ask that the Montfort Hospital be kept open.

In his letter the Commissioner stressed how important it is for Francophones to have access to health and social services in French and, for those wishing to work in health care, to receive their professional training in French.

On August 13 the HSRC announced that it no longer wanted to close the Montfort. Instead, it recommended that the hospital's services be substantially reduced by cutting the number of beds and eliminating various sectors, including family medicine, major surgery and emergency services. It is difficult to understand the reasons for this decision. The Montfort Hospital serves a population of approximately 200,000 Francophones, including many (some 28,000) who are unilingual.

In New Brunswick serious deficiencies were identified in the quality of French-language health services. In the context of a provincial initiative to assess the effectiveness of its language policy, investigators observed that reception in some hospitals, both by telephone and in person, was in English only; in others signage was almost exclusively in English and health care professionals in many areas were in short supply.

The difficulties that Francophones in the Miramichi region have had in obtaining services in French will be recalled. In addition, since certain specialized services are not offered in New Brunswick the province signs service agreements with Nova Scotia; these accords do not include language provisions even though the province's Francophones have no other options.

In a conversation with the Commissioner, Manitoba's Minister of Health, Darren Praznick, suggested an agreement that would allow Manitoba Francophones interested in a career in health care to sign a commitment to return to that province to work after acquiring their training elsewhere. Building on this idea, the Commissioner expressed his view that the University of Ottawa would be the ideal institution for such training, with the Montfort Hospital serving as the required clinical setting. He has had encouraging talks with the University's Dean of Medicine and has asked to meet with the federal and Ontario health ministers in this regard.

Quebec Premier Lucien Bouchard said, in a speech given at the Centaur Theatre in Montreal on March 11, 1996, that patients in pain who go to hospital may need a blood test but certainly not a language test. Coming from the premier this statement hinted that full access to health and social services would be maintained for Quebec's English-speaking community, in accordance with the provisions of Bill 142. Under this legislation the regional health boards had developed access plans for English-language health and social services.

The government then asked the Office de la langue française to review these plans. Without releasing its assessment, the Office has recommended that the government require revision of the board's plans in order to scale down the services offered to the English-speaking community. The primary objective of these adjustments is to promote French as a language of work. The Commissioner supported the community's demands, stressing that clear communications between health care professionals and patients are indispensable to enable the latter to give informed consent for procedures; they represent an important element in therapeutic success.

CANADA AND THE INTERNATIONAL FRANCOPHONE COMMUNITY

Canada's two-language reality and the fact that it is home to both English- and French-speaking communities justifies its full participation in both the Commonwealth and La Francophonie. These major international institutions held gatherings of the heads of the participating governments in 1997. In October Commonwealth members met in Edinburgh, and the Conference of Heads of State and Government sharing French as a common language (more commonly known as the Francophone Summit) was held in Hanoi in November.

At Hanoi Canada was chosen to host the next gathering. In 1999 Moncton will be the site of the eighth Francophone Summit, at which the heads of the participating governments will focus on "Youth". For the second time in recent years Canada will welcome the highest officials in the international Francophone community; Quebec City hosted the second Summit in 1987. Canadian authorities plan to declare 1999 the "Year of La Francophonie" and want to organize a North American Francophone summit in conjunction with the international gathering.

Another major international event will soon be taking place in Canada: the Jeux de la francophonie. This event, which attracts the best athletes from the participating countries, doubles as a cultural showcase for artists from a wide range of disciplines. The Ottawa-Hull region will host these games in 2001. Through these two events Canada will consolidate its role in the international Francophone community.

In the spring of 1997, ombudsmen, mediators and protectors of citizens' rights from some 15 countries on four continents met in Quebec City to lay the foundations for an international association dedicated to protecting human rights in the Francophone geopolitical sphere. Canada will be represented in this new association by the Commissioner of Official Languages and the ombudsmen of Quebec and New Brunswick. All member governments of La Francophonie will likely participate.

During the past year the ministers of La Francophonie responsible for the information highway met in Montreal. The information highway is of particular significance to the international Francophone community and the ministers discussed a

strategy to ensure a strong and active Francophone presence. With the recent creation of the Centre international pour le développement de l'infrastructure en français (CIDIF), located on the Edmundston campus of the University of Moncton, Quebec's active involvement and the efforts of federal institutions, Canada is called on to play a leading role in this area.

The information highway in Canada

All around the world, and Canada is no exception, the information society is evolving at an increasing pace. What impact will the new technologies have on the status of the official languages in our country? How will the use of French on the Internet measure up in terms of the three main components of the Official Languages Act: language of service and language of work in the federal government and the development of official language minority communities?

In the coming years the way that information is distributed to Canadians will be transformed by the information highway. The government of Canada will have an almost infinite number of points of service — one in every home, potentially. The public will be able to access government information more easily and such access will be instantaneous.

With respect to language of work, federal public servants will probably have to use the information highway more and more. E-mail, telework, computer-linked teams, cross-Canada and international networks of government information will proliferate at a breathtaking pace.

We know that Section 41 of the Official Languages Act requires the entire federal government to contribute to the development of the official language minority communities. Put to proper use, the information highway could unite and serve small, often isolated Francophone communities. This, however, will require a sufficient number of Francophone users, French content and affordable access to technology.

The Commissioner has developed some general principles to promote equality of the two official languages in tomorrow's information society. The federal government should ensure that the Canadian information highway:

- adopts linguistic duality as one of the guiding principles of the government of Canada's master policy for development of the Canadian information highway;
- is accessible to Canada's official language minority communities at reasonable cost;
- encourages communication and links between official language minority communities throughout Canada;
- represents a preferred means of disseminating government information in both official languages to all regions of Canada;
- offers all public servants the opportunity to use English or French so that they may work in the official language of their choice;

- serves as a means of promoting the Canadian and international Francophone communities.

The Information Highway Advisory Council has recently put out an excellent report. The authors of "Preparing Canada for a Digital World" recommend that governments, industry and French-speaking communities work together to ensure appropriate French content on the Internet, that the government develop a strategy to offer a wide range of Canadian material reflecting our cultural reality and linguistic duality, that departments report annually on application of the Official Languages Act in terms of the acquisition and use of computer hardware, software and the related work instruments and that Industry Canada review the guidelines of the Community Access Program to ensure that French-speaking minorities can become "connected".

This report takes a positive approach to linguistic duality. It proposes that the government of Canada strengthen its role as a model user of information technology and that it use software that reflects Canada's linguistic duality. In this way it will contribute to the presentation of French products and services on the information highway that Francophones are entitled to expect. Overall, the report's recommendations constitute a strategy for Canadian content on the information highway that will mean, if the government follows through, that Canadian values and realities are reflected to an increasing extent.

FROM TRANSFORMATION TO DISENGAGEMENT?

The federal administration underwent many structural changes in 1997, including transfer of responsibilities to other governments, privatization measures, internal reorganizations, spending cuts and staff reductions.

This upheaval was the result of several factors, including the government's commitment to reducing the budget deficit and its desire to review the various methods used to deliver its services to the public. These changes represent the outcome of measures announced at the launch of government's program review.

One such change was the conversion of the Translation Bureau into a Special Operating Agency. Translation is no longer a mandatory common service and departments can deal directly with the private sector. Language Training Canada has also undergone significant changes and substantial cuts in its resources over the past few years. In both cases the government seems to have concluded that the private sector can provide services at least as effectively. We are still awaiting an evaluation in the case of the Translation Bureau. Will Canada be able to maintain its reputation as a leader in these areas after these changes?

In previous years we often stressed how important it is for the government to bear the language rights of Canadians in mind when making such major changes. When functions were privatized we were pleased to note that many entities formed or given new responsibilities remained subject to the entire Official Lan-

guages Act. However, the federal government has not seen fit to issue guidelines or to develop a framework emphasizing to public servants the importance of language rights. Instead, it has chosen to decide each case on its merits. We are troubled by this approach.

Last year we expressed concern following the signing of agreements on labour market development and the Employment Insurance Act with one or two provinces. The government has now signed such agreements with eight provinces and the language provisions included in these accords vary from one province to another. In the majority of cases, when the federal government transfers an area of activity to a province the latter is left to determine where there is "significant demand", although some agreements state that the provisions of the federal Official Languages Act should guide these decisions. The signing of these agreements means that language rights vary from one region of the country to another; too often, they fall short of what already exists. In order to protect existing language rights we have set forth five guidelines that should be followed during the negotiation of agreements. (see p. 67).

There has been little in the way of progress or concrete results in many areas. For example, too many offices designated bilingual are still unable to serve the minority language public adequately, and the language skills of some senior managers are not what they should be. As we have indicated (see pp. 70-73), the quality of service in the language of the minority has deteriorated since 1994. It is even more disturbing to note that the capacity of these offices to provide quality service has diminished significantly. Pursuant to our observations and those of the Treasury Board Secretariat in 1994, that agency had agreed to rectify the situation.

We have also found that one of the unexpected effects of the federal government's successive restructuring has been a significant and disproportionate reduction in the numbers of offices designated bilingual.

Language skills at the senior manager level are still a cause for concern. In 1988 the Treasury Board Secretariat issued a policy stating that all members of the EX category filling bilingual positions in regions designated bilingual for language of work purposes were required to meet the language profile "CBC" by March 31, 1998. A few months before the deadline nearly 40% of senior managers still do not meet this standard. Through this policy the Treasury Board Secretariat had intended to make it clear that the creation of a work environment conducive to the use of both languages largely depends on the capacity of senior officials to work and to direct and supervise all their employees in both official languages. More effective leadership is required.

On completion of a study for the Treasury Board Secretariat in March 1996 the firm Sussex Circle reported a disturbing situation: the decrease in human resources dedicated to the area of official languages. They wrote, "The number of FTEs [full-time

equivalents] allocated to the administration of official languages has declined by over 25% over the last 12 months. A further decrease is expected during fiscal year 1996-1997.²

This drop in the number of departmental staff was accompanied by a significant reduction in Treasury Board Secretariat resources. In fiscal 1990-91 the Official Languages Branch of that agency, which is responsible for coordinating the implementation of Parts IV, V and VI of the Act, had "64 person-years and a budget of \$5.7 million to assist the Board in carrying out its mandate."³ In 1996-97 the Official Languages Division of the same institution had only "33 full-time equivalents" and had "allotted \$3.3 million to the general direction and coordination of the Program in federal institutions."⁴ This means that the workforce had decreased by more than 48% and funding had declined by 42% over the same period.

These reductions, combined with 20% cuts in the budgets of various components of the official languages program administered by Canadian Heritage during the same period, show the extent of the decrease in government funding for official languages programs. It is easy to understand the concerns expressed by representatives of the official language minority communities.

As we have said many times, governments are elected to govern, and we do not wish to interfere in the government's decision-making process. The authorities are seeking to reduce the size and costs of the federal administration and to explore various ways of offering more effective service to the public. However, linguistic duality remains one of our society's fundamental values, expressly stated in the Constitution. Services and support for the official language minority communities should not have to suffer under the government's administrative reorganizations. Canadians are entitled to receive quality services in the official language of their choice regardless of who is responsible for providing those services. The government must reaffirm and act on its commitment to the principles that underlie linguistic duality and the development of the minority communities. The changes that come with the new millennium must remain true to the Official Languages Act.

2. LANGUAGE RIGHTS

DECISIONS AND PROCEEDINGS UNDER THE OFFICIAL LANGUAGES ACT

Under the Official Languages Act (hereinafter "the Act") any person who has made a complaint to the Commissioner in respect of a right or duty set out in the Act may, under certain conditions, apply to the Trial Division of the Federal Court for a remedy. Such an application under Subsection 77(1) is heard and determined in a summary manner. Evidence is introduced in the form of affidavits. If the Federal Court concludes that a federal institution has failed to comply with the Act it may grant such remedy as it considers appropriate and just in the circumstances. It should be noted that the remedy provided for in Part X does not abrogate or derogate from any other right of action a person may have.

While the Commissioner may not apply for such a remedy on his own authority, he may do so on behalf of and with the consent of a complainant, under Subsection 78(1) of the Act. The Commissioner may also seek leave to intervene as a party to an existing proceeding.

Since the legislative provisions concerning this court remedy came into force on September 15, 1988, the Commissioner has made seven applications to the Federal Court with the consent of complainants.¹ Six are still pending.² There are also 13 other

¹ *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-1989-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2043-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2536-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2443-90; *Commissioner of Official Languages v. Via Rail Canada Inc.*, T-1389-91; *Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development)*, T-1601-94; *Commissioner of Official Languages v. The Queen (National Defence and Chief of the Defence Staff)*, T-2857-96.

² *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-1989-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2043-96; *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-2536-96; *Commissioner of Official Languages v. Via Rail Canada Inc.*, T-1389-91. The hearing of the Commissioner's application against Via Rail Canada was originally scheduled for January 5, 1998. This recourse is about the availability of service in English and in French aboard Via trains operating between Montreal, Ottawa and Toronto and at significant demand stations along these routes. A pre-trial conference was held in Montreal, in December 1997, before the case management judge. Given the scope of the significant changes that will take place in the coming months at Via the Commissioner thought it was best to postpone the hearing of the case. Via will modify the composition and duties of its work crews aboard trains in the spring of 1998. Via intends, in particular, to hire bilingual staff who will be assigned to trains operating between Montreal, Ottawa and Toronto. In 1998 the Commissioner will evaluate the effectiveness of these new measures in terms of the provision of services to the travelling public in both official languages; *Commissioner of Official Languages v. The Queen (Human Resources Development)*, T-1601-94; *Commissioner of Official Languages v. The Queen (National Defence and Chief of the Defence Staff)*, T-2857-96.

² "The Administration of Official Languages and Employment Equity Programs in Federal Government Departments", March 1996.

³ "Official Languages in Federal Institutions: Annual Report 1990-1991", Treasury Board, November 1991.

⁴ "Official Languages in Federal Institutions: Annual Report 1996-1997", Treasury Board, October 1997.

ongoing applications initiated by complainants.³ In each case the Commissioner was either named as a third party or was granted intervenor status.

Applications initiated by the Commissioner

The Commissioner has not filed any applications with the consent of complainants under Paragraph 78(1)(a) of the Official Languages Act since last year's Annual Report. However, the Commissioner has submitted the issue of the determination of the language obligations of Air Canada's regional carriers to the Federal Court in the form of a reference.

Ground services at Halifax Airport

On December 16 the Federal Court heard Air Canada's motion on the preliminary arguments in the application concerning Halifax Airport⁴ requesting the dismissal of evidence of similar complaints filed by the Commissioner in the form of three affidavits. The similar complaints were filed pursuant to Section 79 of the Act.

In his decision handed down on December 31 Mr. Justice Dubé dismissed Air Canada's application on all points. He concluded that evidence consisting of similar complaints was admissible under Section 79. Similar complaints may include those where the file has been closed. In addition, such complaints do not need to bear on situations identical to those involved in the complaint that is the subject of the application under Part x. Mr. Justice Dubé stated (p. 9):

[Our translation] This section is unique of its kind and is not found in other similar legislation. The intention of the legislator is clearly to present a complete context to the Court.... In my opinion the purpose of Section 79 is to enable the Commissioner to demonstrate to the Court the existence of a systemic problem that has persisted for some years. Without the submission in evidence of all complaints of the same nature the Court will not be able to assess the scope of the problem and the circumstances of the remedy.

Mr. Justice Dubé specified that it will be up to the judge presiding at the hearing on the merits to determine the weight to be given to evidence from similar complaints on the basis of its probative value. At the preliminary stage, therefore, it is not

appropriate to disregard such evidence and thereby prevent its consideration at the hearing on the merits.

Further, Mr. Justice Dubé took up two issues raised by Air Canada which should only have been dealt with in the hearing on the merits. He dismissed Air Canada's arguments that the Commissioner could not place in evidence complaints predating the coming into force of the Official Languages (communications with and services to the public) regulations, SOR/92-48, ("Regulations") as well as the argument that the number of complaints (and of complainants) was a factor to be considered in determining whether the airport was subject to significant demand. On the first point, the judge stated that any similar complaint since the coming into force of the Act in 1988 could be considered. As to the second point, the judge clearly stated that the concept of "significant demand" is defined in Subsection 7(3) of the regulations. Air Canada will therefore no longer be able to raise these issues at the hearing on the merits.

This decision is important because it is the first one bearing on the interpretation of Section 79, evidence of systemic problems and evidence submitted in the form of closed files. Section 79 had been invoked in *Chouinard*,⁵ but the Court had admitted the evidence from complaints of the same nature without giving its reasons for so doing in its order. On January 12, 1998, Air Canada appealed the decision.

Services provided by regional carriers on behalf of Air Canada

Last year we indicated that the Commissioner had initiated an application for a court remedy against Air Canada, with the consent of the complainant. That application, which was filed following the Commissioner's investigation report into the legal relationship between Air Canada and its regional carriers,⁶ dealt specifically with in-flight services provided by Air Ontario.

In his notice of motion the Commissioner argues that Air Canada, which is subject to the Act and to its regulations, is obliged to ensure that other persons or organizations acting on its behalf are capable of providing services to the public in both English and French as required by Section 25 of the Act. It is the Commissioner's view that Air Canada's regional carriers are in fact such organizations acting on behalf of Air Canada. As well, Air Canada is sole owner of Air Ontario, is identified on board Air Ontario flights and requires Air Ontario to follow Air Canada

³ The cases filed in the Federal Court of Canada as of December 31, 1997, are *Leblanc v. The Queen (National Defence)*, T-53-96; *Gagnon v. The Queen*, T-537-96; *Lavigne v. The Queen (Human Resources Development)*, T-1977-94 (A913-96); *Rogers v. The Queen (National Defence)*, T-2712-95; *Dupuis v. The Queen (Human Resources Development)*, T-2153-95; *Côte v. The Queen (Revenue Canada - Custom and Excise)*, T-1051-92; *Tessier v. The Queen (National Defence)*, T-2855-94; *Stockus v. CBC et al.*, T-1677-94; *Leduc v. The Queen (Foreign Affairs and International Trade Canada)*, T-1953-94; *Duguay v. The Queen (National Defence)*, T-1874-97; *Etienné v. The Queen (National Defence)*, T-1818-97; *Chevalier v. Via Rail Canada Inc.*, T-1692-93; *Rogers v. Attorney General of Canada (Correctional Service Canada)*, T-195-97.

⁴ *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*, T-1989-96.

⁵ *Chouinard v. The Queen (National Defence)* decision of Mr. Justice Richard, Federal Court (Trial Division), handed down on June 29, 1995 (Court File No. T-768-92); see also Language Rights in 1995 at p. 3

⁶ Air Alliance, Air Ontario, Air Nova and Air B.C.

practices and procedures. The Commissioner is asking the Federal Court to order Air Canada to ensure that Air Ontario takes all measures necessary to provide in-flight services in both official languages on routes where there is significant demand.

Since then the Commissioner has received, and continues to receive, complaints against all four of Air Canada's regional carriers. Air Canada has refused to accept any responsibility in this respect and is not forwarding the complaints to the regional carriers in question. (During the year the Commissioner decided to send notices of intent to investigate both to Air Canada and the regional carrier concerned by the complaint.)

Filing of reference application

The Commissioner decided to seek a determination of the language obligations of Air Canada and its regional carriers by the Federal Court by instituting a reference under the provisions of Subsection 18.3 of the Federal Court Act, R.S.C. 1985, c. F-27. Unlike the application filed last year against Air Canada, which was seeking to confirm that Section 25 of the Official Languages Act applies to the regional carrier Air Ontario, the purpose of the reference is to determine the extent to which the Act as a whole, and particularly Section 3 thereof, applies to Air Canada and to all of its regional carriers.

The Commissioner's position also rests on the perception of the general public that Air Canada offers a single continuous set of services regardless of which of its regional carriers provides them. In the public's view an Air Canada ticket should entitle travellers to consistent services in the official language of their choice without interruption, even when those services are provided by an Air Canada regional carrier.

In the application filed by the Commissioner in the Federal Court on March 26, 1997, three questions are posed:

- 1) Are the regional carriers, which are wholly controlled by Air Canada, which is itself subject to the Act pursuant to Section 10 of the Air Canada Public Participation Act, subject to the provisions of the Official Languages Act, and specifically of Part IV thereof concerning services to the public, by virtue of Section 3 of the Act?
- 2) If not, are the regional carriers other persons or organizations acting on behalf of Air Canada within the meaning of Section 25 of the Official Languages Act?
- 3) If the answer to the second question is affirmative, must Air Canada ensure that its regional carriers comply with the language obligations concerning services to the public to which it is subject, and what measures must Air Canada take to do so?

In response to the reference application filed by the Commissioner, Air Canada filed a motion in the Federal Court to have the reference dismissed on the ground that it did not meet the tests laid down by the Federal Court, which provide that:

- 1) the issue must be one for which the solution can put an end to the dispute that is before the tribunal
- 2) the issue must have been raised in the course of the proceedings before the tribunal that makes the reference
- 3) the issue must result from the facts that have been proved or admitted before the tribunal
- 4) the issue must be referred to the Court by an order from the tribunal that, in addition to formulating the issue, shall relate the observations of fact that gave rise to the reference.

In her decision⁷ of July 9, 1997, Madam Justice Tremblay-Lamer of the Federal Court concluded, with respect to the motion by Air Canada, that the four tests had been properly met in the Commissioner's application, having regard to the circumstances in which the questions were referred to the Court. Accordingly, Air Canada's motion was dismissed and the reference allowed to proceed. It is to be hoped that the determination of the three questions referred to the Court will assist in resolving the complaints filed specifically against Air Canada's regional carriers. However, on July 17, 1997, Air Canada appealed the decision and a date for the hearing of the appeal was to be set for early 1998.

Applications initiated by complainants

Two applications were initiated by complainants in 1997; both are against the Department of National Defence. Briefly, in *Duguay v. The Queen (National Defence)*⁸ the applicant alleges that he did not receive the services in French from DND to which he was entitled under the Act and that the violation of these rights eventually led to his unjust dismissal from the Canadian Forces.

The findings of the Commissioner's investigation were that the applicant, who was already at a disadvantage compared to his English-speaking peers by being required to pursue his on-the-job training in his second language, was further disadvantaged by the fact that he did not have the "functional" linguistic level required a priori.

The Commissioner's report also concluded that the posting of the complainant, who did not have a good knowledge of English, to a unilingual English military facility without first giving him training in English placed him in a more difficult situation than that of his English-speaking peers. Consequently, the report states that enrolling the complainant in an English-language training course at the start of his posting to CFB Greenwood (Nova Scotia) could have facilitated his integration into his work environment.

⁷ Reference by the *Commissioner of Official Languages v. Air Canada*; decision on motion, July 9, 1997; Federal Court (Trial Division), T-541-97.

⁸ T-1874-97.

Further, the report concluded that since service members have no control over their place of posting, members who need special services (in the opinion of specialists) which are not available in their language should be able to obtain a posting (at least a temporary one) to a base located close to a place where the services they need are available in their language.

In the second case, *Etienne v. The Queen (National Defence)*,⁹ the applicant is contesting the fact that a particular training course was not offered in French by DND. The applicant is seeking a declaration that the Department breached Section 36 of the Act and is asking for a public written apology as well as damages.

INTERVENTIONS BY THE COMMISSIONER IN OTHER PROCEEDINGS RELATING TO THE STATUS OF ENGLISH AND FRENCH

Subsection 78(3) of the Official Languages Act gives the Commissioner the power to apply for leave to intervene in any proceeding relating to the status or use of English or French.

Over the years the Commissioner has been given leave to intervene in important cases concerning the right to receive instruction in the language of the minority, which is guaranteed by Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms.¹⁰

Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al. v. The Queen (British Columbia)

In the 1996 Annual Report we noted¹¹ that the Supreme Court of British Columbia found, in *Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al. v. The Queen (British Columbia)*¹², the Francophone Education Regulation to be inconsistent with provisions in the School Act (as education should be provided through a school board and the Francophone Education Authority (FEA) does not constitute a school board) and hence invalid on that basis alone. The Court, per Mr. Justice Vickers, set out the points on which the substantive provisions of the regulation did not comply with the constitutional rights set out in Section 23 of the Charter.

Although Mr. Justice Vickers found that the current statutory and regulatory framework violated Section 23 of the Charter he concluded that it was in no one's interest that the existing frame-

work be declared immediately inoperative. He therefore ruled on August 14, 1996 that the Francophone Education Regulation should remain in effect until the Legislative Assembly of British Columbia enacted appropriate legislation to give effect to Section 23 of the Charter, such legislation to be enacted no later than the last day of the following session of the Legislative Assembly. The province did not appeal this decision.

In the spring of 1997 the province enacted Bill 45 and now contends that it has thereby complied with the Vickers judgment. The government rejected the amendments that the opposition put forward to improve the Bill. Those amendments were also proposed by the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB).

On December 11, 1997 the APFCB and the FFCB filed a new Statement of Claim against the Province of British Columbia.¹³ They take the position, *inter alia*, that the new School Act does not comply with the Vickers judgment. They also point out that there are other aspects of Bill 45 — which were not examined in the Vickers judgment — that are contrary to Section 23 of the Charter.

At the pre-trial conference held before Mr. Justice Vickers on December 17, 1997 the Commissioner was granted leave to intervene. The plaintiffs were also allowed to proceed by way of summary application in order to have the following issues addressed:

- 1) Whether the amended School Act meets the requirements of Section 23 of the Charter within the territory of the FEA. In particular the plaintiffs will be seeking a declaration that the province has breached the Charter by failing to provide for the transfer of a proportionate share of assets in the territory to the FEA;
- 2) Whether the School Act meets the requirements of Section 23 of the Charter in the wards of Vancouver Island North and Okanagan Columbia Interior by failing to provide any degree of management and control of Francophone education to the parents living there who have rights under Section 23. In particular the plaintiffs will be seeking:
 - i) a declaration that the numbers of eligible children in these areas warrant the provision of the maximum degree of management and control of Francophone education and facilities

⁹ T-1818-97.

¹⁰ *Reference Re Public Schools Act (Manitoba)*, [1993] 1 S.C.R. 839 (Supreme Court of Canada), (1990), 67 D.L.R. (4th) 488 (Manitoba Court of Appeal); *Mahe v. Alberta*, [1990] 1 S.C.R. 342 (Supreme Court of Canada), 42 D.L.R. (4th) 514 (Alberta Court of Appeal, 1987); *Reference re Minority Language Educational Rights (P.E.I.)* (1988), 69 Nfld & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (Supreme Court of Prince Edward Island - Appeal Division); *Reference re Education Act of Ontario and Minority Language Education Rights* (1984), 10 D.L.R. (4th) 491 (Ontario Court of Appeal).

¹¹ Language Rights in 1996, p. 11.

¹² *L'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, et al. v. Her Majesty the Queen in Right of the Province of British Columbia et al.*, Supreme Court of British Columbia, No. A-890762, Vancouver Registry. The Commissioner has sought and obtained intervenor status on September 12, 1994.

¹³ *L'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al., v. Her Majesty the Queen in Right of the Province of British Columbia et al.*, Supreme Court of British Columbia, No. A-970287, Vancouver Registry.

- ii) an order to extend, without delay, the jurisdiction of the FEA to the wards of Vancouver Island North and Okanagan Columbia Interior
- iii) a declaration that, in order to comply with Section 23 of the Charter, the province must transfer a proportionate share of assets in those two wards to the FEA.

The hearing will take place in Vancouver in April 1998. It remains a possibility that the school boards will seek leave to intervene.

Séguin et al. v. Ontario

The case of *Séguin et al. v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario*¹⁴ had not yet gone to trial by year's end. The education reforms proposed by the Ministry of Education (Bill 104 concerning, *inter alia*, the establishment of eleven, subsequently twelve, French-language school boards and Bill 160 concerning the implementation of the educational reform through the Education Improvement Commission) prompted the parties to suspend the case until January 1998. The purpose of the delay is to allow the parties to assess the impact of the reforms on the issues stated in this case, which originally sought to have a French-language Catholic school board established (Bill 104 established the Conseil scolaire catholique francophone de Prescott-Russell/Stormont-Dundas-Glengarry as of January 1, 1998); in addition, this application challenged the inadequate funding of French-language instruction (dealt with in part by Bill 160). The Commissioner has been granted intervenor status in this case in order to present clarifications regarding the interpretation of Section 23 of the Charter and the manner in which it should be implemented.

The Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick et al. v. Governor in Council et al.

The Commissioner was granted leave to intervene on April 29, 1997, in *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick v. Governor in Council et al.*,¹⁵ a case dealing with the interpretation of Sections 3 and 15 of the Charter.

The Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), the municipality of Saint-Louis de Kent and seven individuals initiated proceedings in the New Brunswick Court of Queen's Bench in Edmundston on April 14, 1997 against the Governor in Council and other parties. There are two aspects to these proceedings:

- 1) a notice of motion challenging the constitutionality of the Proclamation Declaring the Representation Order to be in Force as of January 8, 1996 for New Brunswick only (TR/96-9), establishing the new electoral map) and of the Report of the Commission, primarily on the basis of Sections 3 and 15 of the Charter and
- 2) a notice of motion seeking an interlocutory injunction to have the Court exempt New Brunswick from the implementation of the Proclamation and of the Report of the Commission in New Brunswick for the next election and until the application in this matter is heard on the merits.

The SAANB takes the position that the new electoral boundaries (applicable to the federal election held June 2, 1997) do not adequately take into consideration the geographical realities of the French-speaking population of the province. In effect, the SAANB argues that the new boundaries isolate portions of the French-speaking population by assigning them to different constituencies. This scattering of the French-speaking population allegedly reduces its relative importance in various federal ridings and thus diminishes its ability to have its voice heard at the federal level. The SAANB argues that this violates Sections 3 (right to vote) and 15(1) (right to equality) of the Charter.

Given the imminence of the federal election of June 1997 the SAANB filed a motion for an interim injunction before the Court of Queen's Bench, asking that the Court issue an order exempting the province of New Brunswick from the new electoral boundaries until such time as the merits of the suit had been heard and determined. In declining to issue the interim order Mr. Justice Angers of the Court of Queen's Bench, in his April 29, 1997 decision, recognized that the questions raised in the suit were sufficiently serious to merit attention, but could not conclude that the refusal to issue an interim injunction would result in any irreparable harm to the applicant. On the contrary, the Court concluded that the potential harm caused by the issuance of an interim injunction, should the case fail on its merits at trial, outweighed any possible harm to the applicants. In the view of the Court it was preferable that all citizens enjoying the right to vote be able to exercise it under the clearest possible conditions, something which an interim injunction could not guarantee.

¹⁴ *Séguin et al. v. The Queen in Right of Ontario et al.*, Ontario Court (General Division) (Court File No. 3831/92).

¹⁵ *Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick et al. v. Governor in Council et al.*, E/C/204/97.

THE COMMISSIONER, THE PUBLIC, FEDERAL INSTITUTIONS

1. THE OMBUDSMAN

The Gage Dictionary of Canadian English defines ombudsman, which is borrowed from Swedish, as: “a government official appointed to receive and investigate citizens’ grievances against the government.”

Citizens are sometimes at a loss when dealing with public officials. Even though they have rights they may find it difficult to define them precisely. If they believe these rights have been flouted or neglected they may feel powerless to ensure their respect and application. In the area of official languages this is the Commissioner’s responsibility to Parliament.

In this capacity the Commissioner receives and investigates complaints deemed admissible and makes the necessary recommendations. His follow-ups have shown that these recommendations produce results in over 90% of cases.

In addition to handling complaints the Commissioner conducts studies on his own initiative. In recent years he has carried out systemic evaluations of a number of major problems, specifically on service to the public in federal offices designated bilingual, the implementation of Part VII of the Official Languages Act in 58 federal institutions, the use of both official languages on the Internet by 20 federal agencies, the administration of justice (i.e., the availability of trials and procedures in both official languages

everywhere in Canada) and linguistic protective measures in federal-provincial/territorial agreements which delegate labour market development powers.

The parliamentary Standing Joint Committee on Official Languages asked the Commissioner to evaluate the action plans for the implementation of Part VII of the Act submitted by 27 designated federal institutions. An analysis grid was prepared and constructive criticism of each plan enabled the institutions to produce an improved second generation of those plans.

The Office of the Commissioner is actively interested in the work of Canadian, North American and international associations of ombudsmen.

a) COMPLAINTS: AN OVERVIEW

In 1997 members of the public contacted our Office 3,204 times about official language issues. Figure III.1 details the breakdown of these concerns. Over half of the communications (1,762) were to lodge complaints, requesting the Commissioner to investigate alleged infractions of the Official Languages Act by federal institutions.

Table III.I details the 1,762 complaints lodged in 1997, by subject, compared to past years. Numbers of complaints have remained relatively steady over the years, ranging between 1,540 and 1,800. In 1997 complaints lodged alleging a deficiency of service in one or the other official language accounted for 1,430 (81.2%) of all complaints lodged, compared with 1,296 (75.5%) in 1996.

Figure III.1
Communications received, 1997

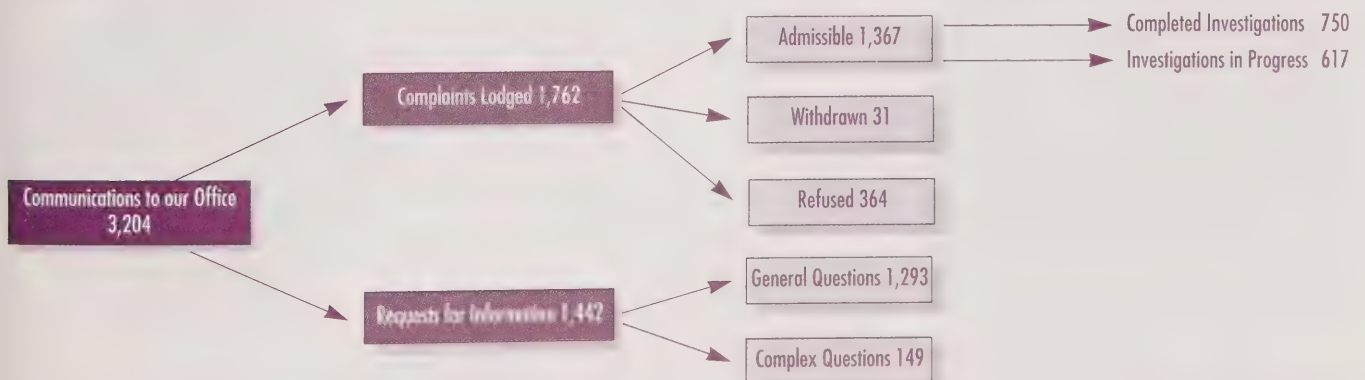


Table III.1

Complaints lodged over the years, 1993-97

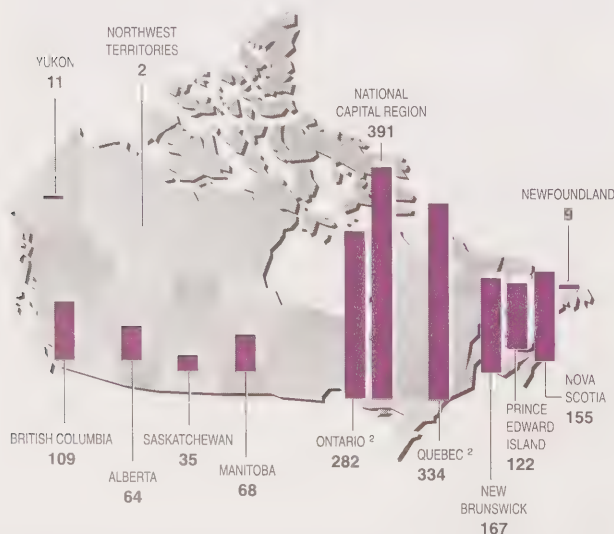
	Total	Language of service	Language of work	Part VII ¹	Section 91	Other ²
1993	1,620	1,202	245	0	128	45
1994	1,543	1,189	203	16	85	50
1995	1,552	1,208	238	47	30	29
1996	1,717	1,296	201	139	49	32
1997	1,762	1,430	224	37	46	25

¹ 1994 was the first year Part VII was used to identify complaints on the advancement of the official language minority communities.

² Complaints on equitable participation, administration of justice, proceedings of Parliament, responsibilities and duties of Treasury Board.

In December 110 Air Canada employees lodged complaints that a qualifying exam for mechanics was to be in English only. This increased the number of language of work complaints in 1997.

Our investigations of individual complaints often alert us to systemic problems for which we undertake special studies. This year these have included the devolution of responsibilities for labour market training to provincial/territorial authorities, the impact of structural changes in the federal Public Service on lin-

Figure III.2Complaints lodged (1,762¹) by province/territory of infraction, 1997

¹ Including 13 complaints from outside Canada.

² Excluding the National Capital Region.

guistic rights and obligations, pre-boarding passenger security screening procedures at airports and the availability of two-language signage and services by merchants occupying space rented to them by federal institutions in the National Capital Region. Detailed analyses and conclusions of each study are found on pages 67-74.

Figure III.2 provides a breakdown of the complaints lodged according to the province or territory where the alleged infraction occurred.

In 1997 members of the public made over 3,200 requests for the Commissioner to intervene on their behalf, over half of which were formal complaints; the rest were requests for information.

ADMISSIBLE COMPLAINTS

Of the 1,762 complaints lodged in 1997, 1,367 were judged admissible (Figure III.3) and were investigated under the Act. Of these 1,093 or 80% related to service to the public. The number of complaints alleging infractions in the workplace (see Figure III.7) increased from 152 in 1996 to 211 in 1997. See "Language of Work".

Table III.2 also makes a comparison with last year by province or territory of infraction. As in previous years, complaints against institutions located in central Canada accounted for 769, more

Figure III.3

Distribution of admissible complaints (1,367), 1997

Service to the public

80.0% (1,093)

Language of work

15.4% (211)

Part VII

2.1% (29)

Section 91

2.0% (27)

Other*

0.5% (7)

* These complaints concern equitable participation, administration of justice, proceedings of Parliament, and responsibilities and duties of Treasury Board.

PART III

Table III.2

Number of complaints lodged, disposition, nature of admissible complaints, information requests, 1997

	Complaints lodged in 1996	Complaints lodged in 1997	DISPOSITION		NATURE OF ADMISSIBLE COMPLAINTS					Information Requests
			Refused/ Withdrawn	Admissible	Service to the Public	Language of Work	Part VII ¹	Section 91 ²	Other ³	
Newfoundland/Labrador	38	9	1	8	2	0	6	0	0	8
Prince Edward Island	76	122	29	93	90	0	0	2	1	14
Nova Scotia	161	155	26	129	118	0	4	7	0	44
New Brunswick	148	167	40	127	96	24	2	5	0	89
Quebec ⁴	188	334	87	247	112	131	0	3	1	716
NCR (Quebec)	83	56	12	44	22	18	3	1	0	19
NCR (Ontario)	285	335	81	254	206	30	9	5	4	181
Ontario ⁴	383	282	58	224	213	8	1	1	1	92
Manitoba	85	68	17	51	48	0	1	2	0	103
Saskatchewan	49	35	8	27	25	0	1	1	0	50
Alberta	120	64	3	61	61	0	0	0	0	59
British Columbia	67	109	26	83	82	0	1	0	0	56
Yukon	13	11	1	10	9	0	1	0	0	5
Northwest Territories	2	2	0	2	2	0	0	0	0	2
Foreign	19	13	6	7	7	0	0	0	0	4
TOTAL	1,717	1,762	395	1,367	1,093	211	29	27	7	1,442

¹ Complaints on the advancement of the official language minority communities.

² Complaints on language requirements of positions.

³ Complaints on equitable participation, administration of justice, proceedings of Parliament and responsibilities and duties of Treasury Board.

⁴ Excluding the National Capital Region (NCR).

than half of all complaints investigated: 298 were in the National Capital Region, 247 in Quebec and 224 in Ontario. The number of admissible complaints against institutions located in the Atlantic provinces was 357; this is similar to 1996 when we investigated 387 complaints. Investigations of complaints against institutions in the West and North of Canada have remained constant over the last few years at just over 230.

Table III.3 lists the 26 institutions which were the subject of more than ten admissible complaints in 1997. Although ten complaints seem a small number it is still significant; surveys in the United States have shown that only 4% of dissatisfied customers complain formally. We are looking at only the tip of the iceberg.

The list varies only slightly from year to year, with certain organizations reappearing annually: Air Canada, Canada Post Corporation, Human Resources Development, Public Works and Government Services and Revenue Canada. Transport Canada was cited in 50 complaints in 1997. However, due to the privatization of federal airports, complaints concerning airports, attributed in previous years to Transport Canada, were referred to the new airport authorities for resolution. There is concern that these new airport authorities are not completely familiar with their official languages responsibilities.

Table III.3

Institutions with more than 10 admissible complaints, 1997

DEPARTMENT/ INSTITUTION	STATUS				Total
	In progress	Interrupted	Un- founded	Founded	
Air Canada	215*	0	5	10	230
Human Resources Development Canada	56	0	8	96	160
Revenue Canada	55	1	7	47	110
Canada Post Corporation	31	1	9	47	88
Public Works and Government Services Canada	22	0	2	44	68
Elections Canada	1	0	2	50	53
Transport Canada	9	0	4	37	50
Canadian Heritage	15	0	3	25	43
Correctional Service Canada	16	1	10	13	40
National Defence	18	0	2	18	38
Treasury Board	23	0	0	8	31
Health Canada	8	0	5	13	26
Royal Canadian Mounted Police	17	0	2	7	26
Foreign Affairs and International Trade	10	0	0	13	23
Citizenship and Immigration Canada	10	0	1	11	22
Via Rail	8	0	5	9	22
Environment Canada	5	0	4	12	21
Atlantic Canada Opportunities Agency	5	0	2	11	18
Industry Canada	2	0	2	14	18
Agriculture and Agri-Food Canada	4	0	4	9	17
Public Service Commission	9	0	1	6	16
Fisheries and Oceans Canada	3	0	6	4	13
Marine Atlantic	0	0	0	13	13
Nav Canada	8	0	1	4	13
Aéroports de Montréal	0	0	2	10	12
Canada Mortgage and Housing Corporation	1	0	1	10	12

* Over 100 complaints were filed late in 1997.

Six institutions are new to this list: Aéroports de Montréal, Elections Canada, Environment Canada, Fisheries and Oceans, Nav Canada and Central Mortgage and Housing Corporation. Enumeration for the 1997 federal election and election day voting activities resulted in 53 complaints, mostly concentrated in the National Capital Region, Moncton and Winnipeg; most of these concerned unilingual enumerators assigned to bilingual areas. After investigation, 50 of these complaints were determined to be founded. Compared to the 1993 federal election, when we received 44 complaints, 40 of which were determined to be founded, there were more complaints in 1997. Evidently, and despite real and continuing efforts by Elections Canada, recruiting bilingual enumerators continues to be problematic.

Environment Canada was cited in 21 complaints in 1997 compared to nine in 1996: six of these concerned the availability by phone of current weather information to French speakers in the Pacific and Yukon regions; five related to notices published in English-language newspapers without an equivalent in French-language publications.

Fisheries and Oceans and Nav Canada each received 13 complaints in 1997. In four investigations of complaints regarding Fisheries and Oceans the allegations were determined to be founded; in six others they were unfounded. Three investigations were still in progress at year end. In four investigations concerning Nav Canada, the allegations were founded; one investigation determined the complaint was unfounded. Eight were still in progress at year end.

Section 91 of the Act deals with managers' responsibility to apply objective criteria in order to

determine the language requirements of a position in accordance with the duties the employee will perform. In 1997 we investigated 27 complaints in this category compared to 38 last year. Eight of these concerned seven acting appointments in Revenue Canada in Montreal. As a result of these complaints management agreed that the language profiles would be changed when the positions were staffed permanently. The complainants were satisfied and withdrew their complaints.

REFUSED COMPLAINTS

Under Subsection 58.4 of the Act, the Commissioner may refuse to investigate a complaint that does not fall under his jurisdiction. This could involve a provincial matter, an incident in the private sector or another federal law. In 1997 there were 364 refused complaints, 20.7% of all those we received; this proportion has remained constant over the years. When the Commissioner cannot investigate the allegation lodged, the complainant is often referred to an appropriate office and in many instances this office will deal with the problem.

REQUESTS FOR INFORMATION

Requests for information to our Office are divided into general questions (1,293 in 1997) relating to linguistic matters and those bearing on more complex linguistic issues (149 in 1997) which require research to determine the appropriate jurisdiction; the latter often result in formal complaints being lodged.

The following is an example of the queries we receive. An employee of a federal department in New Brunswick called our regional office to discuss his language of work rights. He occupied a bilingual position and had chosen French as his preferred language of work. Recently, he was asked to act in a higher-level position identified as English-essential. He asked us if he could be supervised in French even though his position was unilingual English. Our officer researched Treasury Board policies and explained to the client that acceptance of a unilingual English position entitled him to personal and central services, including training, in his language of choice but not to supervision in French. Our Office's intervention promoted clearer understanding of employees' rights and obligations.

COMPLAINANTS

In 1997 817 members of the public contacted one of the Commissioner's offices to allege infractions to the Act. One hundred and eighty-four of these persons lodged more than one complaint.

Our client profile has remained relatively unchanged over the years; on average, 17% are English-speakers and 83% are French-speakers. However, 44% of our requests for information are from English-speakers.

Figures III.4 and III.5 provide a breakdown of Anglophone and Francophone clients by region of residence and subject of communication. In all regions availability of service in the minority official language was the predominant subject of

Figure III.4

Complaints from Anglophones by residence¹ and subject, 1997

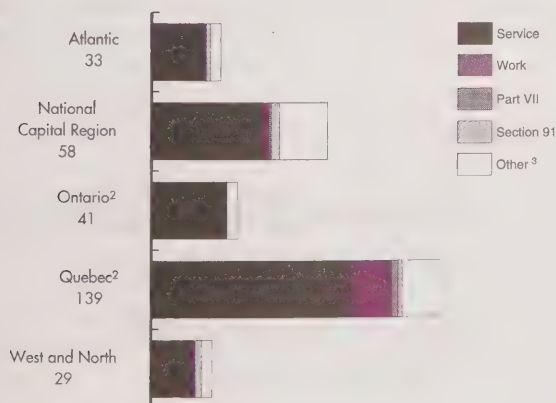
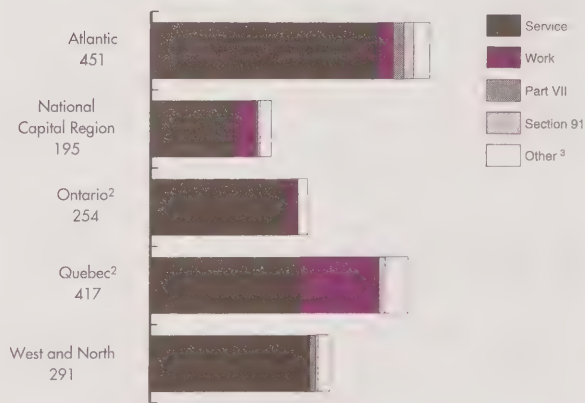


Figure III.5

Complaints from Francophones by residence¹ and subject, 1997



¹ Excludes complaints from outside Canada.

² Excluding the National Capital Region.

³ Includes complaints on equitable participation, administration of justice, proceedings of Parliament, responsibilities and duties of Treasury Board and complex information requests.

complaint by both Anglophones and Francophones: English-speakers usually questioned the availability of services in English in Quebec; French-speakers usually alleged an absence of service in French by federal institutions outside Quebec. The following points are noteworthy:

- 54% of French-speaking complainants live in central Canada, i.e., the National Capital Region or Ontario or Quebec; 28% live in the Atlantic provinces.
- 71% of complainants reside outside Quebec.

Twenty-nine percent of all admissible complaints were lodged by Quebecers; a quarter of these by English-speakers, three-quarters by French-speakers. The main subject of complaints and requests for information by Quebec residents was language of service by federal institutions. French-speaking Quebecers cited lack of service in French by federal institutions at head offices in Ottawa or while travelling outside Quebec. Complaints from English-speaking Quebecers generally related to the non-availability of services in English by their local federal offices.

Every year associations representing official language minority Canadians contact our Office to lodge complaints, to request information or to seek the Commissioner's intervention in a particular situation. In 1997, 63 organizations such as the various provincial and territorial Francophone associations, the Association de la presse francophone, the Quebec Community Newspapers Association and others lodged 222 complaints, primarily on language of service issues.

RECOMMENDATIONS

In 1997 the Commissioner made 526 recommendations to deputy ministers and heads of agencies for corrective action. The majority, 389, stem from the follow-up to our 1994 survey of two-language services provided by designated bilingual federal offices; the remaining 137 result from complaint investigations and special studies. In general, over 90% of the Commissioner's recommendations are fully or partially implemented by the federal institutions involved.

b) SERVICE TO THE PUBLIC

Since 1993 around 75% of complaints have dealt with communications with and services from federal institutions in one's own language. In 1997 these complaints accounted for 80% of all admissible ones. This change in percentage is due to an increase of 8.1% in the number of language of service complaints (1,011 in 1996, 1,093 in 1997).

As shown in Figure III.6 736 of the 1,093 service to the public complaints (67.3%) concern telephone

communications (217), communications through the media (190), written communications (181) and communications in person (148).

The 35.6% increase in the number of complaints about telephone communications (217 in 1997, 160 in 1996) confirms the findings of our follow-up study of federal offices designated to respond to the public in both English and French. This study showed a significant decrease in two-language telephone service availability. (See p. 71.)

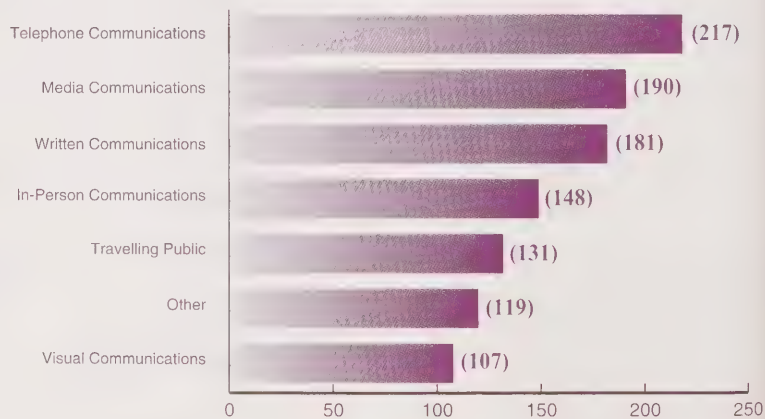
Traveller's complaints fell from 177 in 1996 to 131 in 1997. Despite this 26% drop our studies noted no real improvement in pre-boarding safety measures at major airports, nor with regard to Air Canada and Via Rail. The wait-and-see attitude of complainants, aware of remedy actions taken by the Commissioner in the Federal Court against the latter two organizations, as well as a certain weariness on their part with the meagre progress made in this area may, at least in part, explain this drop.

The "other" category includes 28 complaints dealing with public events, of which eight concerned federal institutions in the Edmonton Info-Fair organized by Industry Canada for small business. Twenty-seven complaints involved services provided by third parties on behalf of institutions subject to the Official Languages Act, 27 others had to do with automated systems, including federal institutions on the Internet, and 14 concerned training courses.

REGIONAL SURVEY

Nearly 28% of complaints from the public originated in the Atlantic region. Despite a relatively stable number of complaints (306 in 1997, 290 in 1996) a closer look is required. The larger number of complaints from Prince Edward Island (90 in 1997 compared to 60 in 1996) is due partly to the opening of the Confederation Bridge and a Marine Atlantic advertising campaign in

Figure III.6
Service to the public: Admissible complaints (1,093), 1997



the English-language press only, but mainly to Air Nova (an Air Canada regional carrier) which does not place its advertisements in the Island's French-language weekly. In New Brunswick travellers' complaints decreased from 21 to six while they increased significantly in Nova Scotia at Halifax Airport (from nine to 44). They mainly involved Transport Canada as airport manager and Air Canada's and Air Nova's (its regional carrier) ground services.

We received 112 complaints from Quebecers (both Anglophone and Francophone) compared to 86 in 1996. This 30.2% increase is mainly attributable to travellers' complaints, which have doubled (28 in 1997, 14 in 1996).

The number of complaints from the National Capital Region (21.5% of the total) increased from 178 in 1996 to 235 in 1997 (including six from abroad). These dealt mainly with written, telephone and visual communications.

In Ontario a decrease in the number of complaints about pre-boarding security screening measures and Air Canada's ground services resulted in a 58% reduction in travellers' complaints. This explains the overall 13% drop in the number of complaints about service to the public in Ontario (213 in 1997, 245 in 1996).

The number of complaints from Western and Northern Canada did not change much (227 in 1997, 212 in 1996). Problems with telephone French-language service accounted for 34% of these complaints.

The Commissioner was pleased to see that the Treasury Board Secretariat (TBS) had implemented one of his recommendations. In March 1997 it inserted in official language minority community newspapers the updated list of bilingual offices and points of service in their regions. This initiative, however, resulted in the filing of 15 complaints with our Office. Our investigation showed that five of these complaints were founded. Unilingual inserts had been placed in bilingual weeklies in Quebec and in Ontario. The Commissioner found that the Treasury Board Secretariat had not taken into account the fact that the readers of these bilingual newspapers belong to the two official language groups. **He recommended that the Treasury Board, when advertising in bilingual newspapers, add a note in both languages indicating that the information is targeted specifically to the minority official language community because all federal offices in the province or territory must serve the majority in its official language. He also recommended that the official languages policy set out in the Treasury Board Manual take bilingual newspapers into account.**

The federal administration, which has been drastically affected in recent years by major budget cuts, is changing rapidly. It has to adapt to new realities and find innovative ways of delivering services. What is referred to as the changing role of government, or the modernization of federal programs and services, often leads to devolution of powers to provinces and territories, privatization and commercialization as well as partnerships with other levels of gov-

ernment and the private sector. This transfer of responsibilities is often achieved by the federal government's disengagement or even divestment (p. 67). The general public, and the official language minority communities in particular, are rightly concerned about the present and future impact of this new reality on the quality of services previously provided by federal institutions.

CASE STUDIES

Incidents at the office of the Department of Human Resources Development in downtown Toronto caused two citizens to file complaints.

In the first case the complainant, who had indicated on his Employment Insurance application that he wished to be served in French, received a English-only notification. He attended, with 30 other people, a meeting of the Booster Club where the facilitator greeted everyone in English. The participants were asked to fill out an English-language form. Because he could not read English easily the complainant asked for a French form. There were none to hand and he had to wait 30 minutes for a French version to be sent by fax. The embarrassment of the complainant in the presence of the other participants, who did not conceal their displeasure, can be imagined. The facilitator made him more uncomfortable by telling him that in Toronto English was the language spoken and that if he did not want to lag behind he had to learn it. Although he was aware of the complainant's problems the facilitator gave him an English-language form for an English as a second language course and asked him to go to reception and register himself on the waiting list. No one was able to serve him in French and he was offered an appointment for another day.

In the other case a client came to the same office to claim Employment Insurance benefits. Following instructions, he used the computer to complete a form in French and then waited to be called. When his turn came he spoke in French to the receptionist, who replied in English, asking him to complete the form he had already filled out. It was not in the data base, in which the receptionist stored only forms filled out in English. The form was finally located and the reception clerk used it to fill out another in English. To the client's great surprise the receptionist spoke to him in French as he was leaving, saying that on her first day of work after the holidays she simply did not feel like speaking French. The complainant subsequently received English-only correspondence.

Considering these offences against the Official Languages Act and against the most elementary courtesy the apologies of those responsible, who agreed to address the situation, were of little consolation to the two complainants.

Air Canada

Our client found himself seated by an emergency exit aboard an Air Canada flight from Ottawa to Toronto. As Transport Canada air safety regulations require, a flight attendant wearing the

bilingual employee identification pin started explaining to him, in English, how the emergency exit operated. Our client told the attendant that he would prefer the explanation to be in French. The attendant began explaining in French but soon became confused, hesitated, and was unable to continue. The attendant then asked the passenger to wait while she checked to see if passengers seated next to exit doors have to understand English. She then returned with a colleague who asked the passenger if he knew English. He replied that he was not being treated like the other passengers and that this question was not acceptable. The attendant replied that she did not wish to discuss this and left. She returned a little later to tell him that she was simply trying to determine whether he spoke English or French, because it is necessary to understand English or French to occupy the seat he was in. The passenger pointed out that she had asked about his knowledge of English but not about his knowledge of French.

After the complaint was filed with our Office the complainant received apologies from a spokesperson on behalf of Air Canada for the unacceptable treatment to which he had been subjected. Air Canada agreed to remind the employees involved of the appropriate procedures in such circumstances.

The 1997 enumeration

A French-speaking voter in the Ottawa region who wished to be enumerated in French had difficulty communicating in French by telephone with the polling station of his electoral district, where reception and service were provided in English only. He was told that someone would call him back. Two days later an English-speaking person telephoned. Since the complainant insisted on speaking French he was told, "I don't speak French. I'm using the official language of my choice. I'll have a member of my staff call you back." The complainant then asked to speak to the person's superior and was told, "I'm the one in charge here." The exasperated complainant telephoned the 1-800 number of Elections Canada and learned that he had dealt with the Returning Officer of his electoral district. His call was finally transferred to a bilingual employee who registered him in French.

Elections Canada, in implementing two recommendations by the Commissioner, sent a letter of apology to the complainant and agreed to bring this case to the attention of the authority in charge of appointing Returning Officers.

A poorly conducted competition

A complainant submitted his application, in French, to the Winnipeg office of the Public Service Commission for an editorial position identified as bilingual at the Department of National Defence. Although he had submitted all the required documents in French he received an acknowledgement, a work description and a statement of qualifications in English.

In response to this complaint the manager of the office acknowledged that the candidate should have been contacted in

French and attributed the incident to an administrative error, which would not recur.

The candidate's troubles were not over. He was called for an interview at the Department of National Defence which took place in English, except for one question to confirm his knowledge of French. He received the results of the competition in English from the office of Civilian Personnel of the Department of National Defence in Winnipeg.

The Department sent him a letter of apology, this time in French. The members of the selection board, who had not adhered to either the Department's policies or the Public Service Employment Act, were reminded of their obligations.

Delivering the mail?

A business in Montreal sent a public agency in Toronto two letters addressed in French. They were returned marked "Return to sender", with the following note, handwritten and initialled, appearing on the two envelopes: "Unknown - Can't read French." The Canada Post employee who had signed his own misdeed was reprimanded and reminded, as were his colleagues, of the relevant rules.

For a long time we have received complaints about mail addressed in French being returned to the senders. Despite what complainants may believe, it is impossible to attribute all these letter and package returns solely to the language factor. Canada Post says that human errors occur as often in one language as in the other. The measures taken by the Corporation to prevent a recurrence of such incidents include supplying employees with a bilingual glossary of postal terms and reminders about the Corporation's official languages policy.

Two similar complaints from Whitehorse, Yukon, merit our attention. The first case involved a mailing to "poste restante" (general delivery) which was returned four times to the sender. In the other case, a letter addressed in French to the Prime Minister was returned to the sender with the note "insufficient postage", although mail to parliamentarians does not require postage.

Active offer: What's that?

An English-speaking Montrealer asking a Citizenship and Immigration Canada officer in Montreal why the two employees who had just answered the telephone did not use a bilingual greeting received this reply, "You live in Quebec, sir, and the greeting is in French only." (We receive a larger number of similar complaints involving English-only attitudes in the other provinces and the territories.)

The absence of active offer of service in both languages is a common problem which the Commissioner has been battling for many years and which our follow-up on points of service (see pages 70-73) confirms. A two-language greeting is essential, especially on the telephone, because it informs the public that service

is available in both official languages. It is not acceptable for federal employees who provide service to the public in regions designated bilingual to continue to behave in such an arrogant way in either official language.

Inequality of service in New Brunswick

A complainant went to the Employment Centre in Miramichi to ask about enrolling in a training course. On entering the office he noted the reassuring presence of a sign indicating the availability of service in both official languages. He lined up and when his turn came, answering to the English word “next”, he went to the counter which had come free and asked the clerk if he spoke French. The answer was “No”. The complainant asked to be served in French. The employee asked for his name, in English, and asked him to take a seat, again in English, saying that someone would look after him. After a few minutes he was served by someone who did not speak French very well but who, he felt, managed to serve him adequately in his preferred language. When he asked for more specific information on the course in question, however, the employee told him that someone else would answer his questions. Some 20 minutes later another employee addressed him, in English. To the question, “Don’t you speak French?” the employee answered, “No”, adding still in English, “If you want to be served in French you will have to wait again.” The frustrated complainant left the office, although one employee tried to persuade him to stay.

In response to this complaint the Department of Human Resources Development informed us that all the employees of the Miramichi office had been given directives on reception and active offer of service in both official languages. They were also informed that they must always first determine the language preference of clients and then hold conversations with them in that language.

c) LANGUAGE OF WORK

Part v of the Official Languages Act states that in certain parts of Canada federal institutions must create and maintain work environments where their employees can effectively use either English or French. These obligations apply to the National Capital Region, in New Brunswick and in designated parts of Quebec and Ontario where there is a significant minority language population.

In concrete terms, this means that employees working in these regions are entitled to central and personal services as well as training and development courses in the official language of their choice. In addition, management must ensure that automated sys-

tems and other regularly used work instruments are available in both languages and that staff occupying bilingual positions are supervised in the appropriate language. Managers are also expected to take whatever other measures may be required to provide a work environment that is conducive to the use of English and French, for example, by establishing guidelines for internal communications among employees, including meetings.

OVERVIEW OF COMPLAINTS

There was an overall increase of 24% in 1997 in the number of admissible complaints involving language of work: we investigated 211 this year compared to 170 in 1996. This increase is due in large part to the receipt, at the end of the year, of 110 complaints from Air Canada employees in Quebec dealing with the non-availability in French of two technical examinations. There was also an increase in New Brunswick, where half of the 24 complaints related to the work environment at Nav Canada.

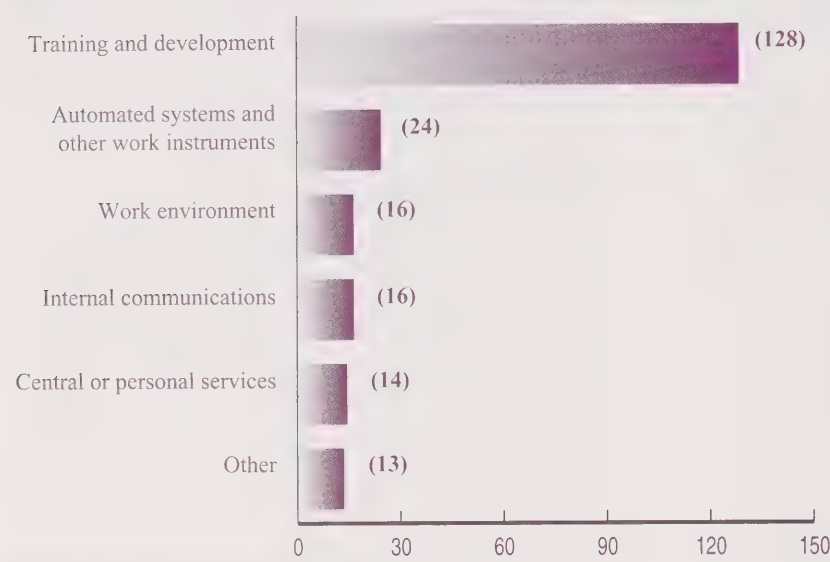
We noted a downward trend in the other designated regions: in Ontario we received 33 fewer complaints — mainly concerning National Defence — and in the National Capital Region the number of complaints dropped from 76 to 48. This decrease can be explained, at least in part, by a greater awareness among federal managers of their language of work obligations, brought about in recent years through the audit and follow-up activities of our Office and of Treasury Board. However, it may be that public servants are complaining less often about language problems in the workplace because they are concerned about their job security in the current context of cutbacks and transformations in the federal apparatus.

As Figure III.7 illustrates, over half of the complaints we investigated concerned training or development courses, and the majority of these dealt with the Air Canada situation. The availability of automated systems and other work instruments in one language only — mainly English — accounted for 11% of complaints this year compared to 25% in 1996. The remaining complaints were distributed fairly evenly among four categories: the internal distribution of written communications (memoranda, electronic mail) in English only, the absence of personal or central services in French, the work environment in general (information sessions and meetings in English only, interpersonal relations) and other problems such as supervision or central agency services provided in the wrong official language.

Apart from Air Canada’s particular situation this year National Defence, Human Resources Development Canada, Canada Post and Nav Canada each generated between eleven and 13 language of work complaints. The remainder were spread across 22 other federal institutions and varied in number from one to five.

Figure III.7

Language of work: Admissible complaints (211) by subject, 1997

**EXAMPLES OF COMPLAINTS**

The following cases illustrate the various types of complaints we investigate.

- **Transformations** One of the recurring themes in this report is the impact that various government transformations, such as the devolution of federal programs to the provinces and territories and the privatization of federal functions, have on the delivery of two-language services to the public and on the support given to the minority official language communities. Transformations can also have an effect on the deployment of federal employees, particularly those whose jobs may be transferred to provincial/territorial or private sector institutions. In such situations it is all the more important to ensure that employees' language rights are protected and that they receive pertinent information in their preferred official language. We discovered problems in two different situations.

On two separate occasions employees of Human Resources Development Canada in New Brunswick received documentation in English only, or with part of the French text missing, concerning the devolution of the Department's labour training responsibilities to the province. In one case the documents were intended for staff whose jobs were to be transferred to the provincial government; in the other they were included in a package entitled "Canada-New Brunswick Labour Market Development Agreement (LMDA)". In both cases the Department acknowledged that the documents should have been circulated in both official languages and took steps to remind managers of their responsibilities in this regard. The investigation revealed that employees' concerns about their language rights were justified, as were those raised by the Commissioner in his report on LMDAs.

A similar incident took place in the National Capital Region, where we investigated two complaints about an English-only information session. The session had been organized to inform employees of the Property Management Branch of Public Works and Government Services Canada about the privatization of property management services scheduled for June 1998. Our investigation revealed that a French-language session took place ten days later and that the information was later communicated to staff in writing in both official languages.

- **Work environment** An employee of the Ottawa District Office of Veterans Affairs complained that the work environment was not conducive to the effective use of French. There was a shortage of bilingual managers, meetings took place in English only and internal communications as well as training were provided mainly in English. In response to the complaint the District Director took immediate steps to ensure the equitable use of French at meetings and to staff two managerial positions with bilingual employees. The Director also solicited and obtained the support of the Regional Director General. The latter ensured that staff in the bilingual regions of Ontario were informed of the requirement to send internal communications such as memoranda and electronic mail in both official languages and to provide training as well as work instruments in the preferred language of employees. Staff in the Ottawa office were briefed on their rights and obligations regarding language of work. This case demonstrates how much can be accomplished when senior managers are mindful of the importance of creating a positive, equitable two-language work environment.

- **Unilingual work directives** A French-speaking dispatcher working out of CN's Moncton office complained that he received oral and written directives in English only on the deployment of freight train teams in the Montreal-Halifax corridor (Champlain region). The directives were issued by unilingual coordinators responsible for CN's Great Lakes region who also work out of Moncton. Our investigation confirmed that dispatchers working in Moncton, which is located in a designated bilingual region, have the right to receive these instructions in their preferred official language. CN consequently reorganized its operations by arranging for bilingual supervisors from the Champlain region (who are also based in Moncton) to serve as intermediaries and relay directives from the coordinators to dispatchers in the latter's preferred official language. This case shows how the creative use of administrative arrangements can effectively ensure understandable communications as well as respect for employees' language rights.

RESULTS OF AUDITS IN THE NATIONAL CAPITAL REGION

In 1997 we followed up on six of nine institutions located in the National Capital Region which had been the subject of language of work audits by our Office in 1993-94. We asked them for an update on the measures taken to implement the Commissioner's recommendations and to inform us of any recent initiatives regarding the equitable use of the two official languages in the workplace.

Overall, there continues to be a problem with managers and supervisors who do not meet the language requirements of their positions, despite the establishment of individual language training plans and Treasury Board's clear policy regarding the requirement for members of the Executive category to attain a "CBC" language profile by March 1998. There are also persistent problems with access to training courses in French (which continue to be cancelled on the basis of insufficient demand) and the conduct of meetings in English only.

On the other hand, we were pleased to note that performance appraisal forms now uniformly ask employees to specify their preferred language for oral and written feedback and that in several cases managers are being assessed on their achievement of official languages objectives. We were informed that most of the institutions audited are making a conscious and concerted effort to ensure that automated work instruments and related training are available in both English and French. It is only through constant reminders from potential government clients that the producers of software and suppliers of training will come to recognize the importance (and profitability) of two-language products in the Canadian market.

Justice Canada has established a new Bilingualism and Bijuralism Committee which is currently looking into language of work issues such as electronic mail use and the language of working documents, meetings and recorded messages.

Environment Canada has prepared an information kit, including the Treasury Board brochure on chairing meetings, and has circulated it to all Assistant Deputy Ministers and Directors General. It also plans to establish an electronic link between its Human Resources Operations site and the Treasury Board site to allow consultation of official languages policy guidelines and brochures.

The **Canadian International Development Agency** produced a booklet on official languages which was circulated to all employees and is given to new staff. Since our audit CIDA has prepared notices and reminders to staff on such subjects as informatics, voicemail, the Termium database and the use of translation services.

The Corporate Services Branch of **Finance Canada** provides personal and central services to the Department as well as to Treasury Board and the Comptroller General's Office. The Branch is reasonably well equipped to carry out its linguistic obligations

since 74% of its positions are designated bilingual and 87% of their incumbents meet the pertinent language requirements. (The 13 % gap needs to be closed, however.)

At **Transport Canada** the Assistant Deputy Minister of Personnel sent a memo to managers directing them to advise their employees in bilingual or "either/or" positions of their right to be supervised in the language of their choice and to communicate orally and in writing in English or French.

At **Public Works and Government Services Canada** the Official Languages Division met with 250 managers across Canada to identify the elements of its official languages program which need to be improved, notably the dissemination of information on official languages rights and obligations, which has been the subject of misunderstandings among managers and employees, and the availability of automated systems in English and French. The Department has made a commitment to follow up on these areas with managers and to conduct a survey in early 1998 of all employees working in regions designated bilingual for language of work purposes.

Although the results of our follow-ups varied from one institution to another we were pleased to note that most of the Commissioner's recommendations had been fully or partly implemented by the six institutions involved. While it was evident that a concerted effort had been made to sensitize employees and managers to their language of work rights and obligations, it was equally apparent that the unilingualism of supervisors continues to be an appreciable impediment to the equitable use of French in oral and written communications in the workplace, including at meetings. The availability of training programs in French, particularly technical courses, also continues to pose a problem in some of the institutions. Senior managers will have to intensify their efforts to ensure that their work environments are conducive to the equitable use of English and French.

d) EQUITABLE PARTICIPATION

INTRODUCTION

The Official Languages Act stipulates that the federal government must ensure that the composition of the work force of federal institutions *tends* to reflect the composition of both official language communities of Canada, while taking into account the mandates of these institutions, the publics they serve and their own physical location. This year we have new data from the 1996 census describing the composition of the official languages communities. We will compare these numbers to the linguistic composition of the workforces of federal institutions which were affected by staff reductions and by the transfer of responsibilities to other levels of government and report on the effects of these circumstances on participation rates.

OVERVIEW

The number of employees in federal institutions fell again in 1997, but to a smaller extent than in preceding years. The total workforce (including Crown corporations and other organizations) dropped by 17,290 (from 419,054 to 401,764). The impact of this reduction

on the participation rates of Anglophones and Francophones is difficult to assess in view of the considerable increase in the number of employees whose first official language is unknown (3.3% compared to 0.9% last year). This increase is explained in part by Air Canada's use of data from an optional survey of its employees to determine, among other things, their mother tongue; not all employees answered this question. Air Canada now reports that the mother tongue of 42.1% of its employees is unknown compared to none last year.

Table III.4

Participation rates in federal institutions

Federal Institutions	Anglophones	%	Francophones	%	Unknown	%	Total
Public Service	132,016	70.8	54,370	29.2	15	-	186,401
Crown corporations and other agencies	149,568	69.4	52,518	24.4	13,277	6.2	215,363
Total	281,584	70.1	106,888	26.6	13,292	3.3	401,764

Source: PCIS, Treasury Board, September 1997.
OLIS II, Treasury Board, December 1996.

Table III.5

Language majority and minority population by region

Region	Canada	West and North	Ontario*	National Capital Region	Quebec*	Atlantic
Anglophones	73.8 %	96.2 %	94.0 %	63.8 %	13.0 %	87.7 %
Francophones	24.6 %	2.1 %	3.7 %	35.0 %	85.9 %	12.3 %

* Excluding the National Capital Region.

Source: 1996 Statistics Canada census data, first official language spoken.

Table III.6

Participation in the Public Service by region

Region	Total	Anglophones (%)	Francophones (%)	Unknown (%)
West and North	43,160	42,208 (97.8)	950 (2.2)	2
Ontario*	29,660	28,289 (95.4)	1,369 (4.6)	2
NCR	62,056	38,050 (61.3)	23,997 (38.7)	9
Quebec*	26,210	1,400 (5.3)	24,809 (94.7)	1
Atlantic	23,403	20,607 (88.1)	2,796 (11.9)	-
Abroad	1,212	860 (71.0)	352 (29.0)	-
Incomplete Records	700	602 (86.0)	97 (13.9)	1
Total	186,401	132,016 (70.8)	54,370 (29.2)	15

Data exclude the National Capital Region (NCR).

Source: PCIS, Treasury Board, September 1997.

Table III.4 shows the representation of the two language groups in federal institutions. Anglophone participation is 70.1%, Francophone participation 26.6%. The figures were 71.9% and 27.2% last year.

Table III.5 shows new national and regional census data for 1996. They identify Anglophones as 73.8% of Canada's population, Francophones as 24.6%.

THE PUBLIC SERVICE

Anglophone participation in the Public Service fell slightly, by 0.2% to 70.8%. We attribute this decrease to a higher proportion of Anglophones leaving the Public Service (72.9%) in relation to their representation in 1996's work force (71%). This situation results from the fact that a larger number of Anglophones than of Francophones were of an age to qualify for the early retirement incentive measures offered by the government to meet its budget cutting objectives.

REGIONAL OVERVIEW

Table III.6 shows participation rates by region. These have changed very little since last year, the differences ranging from a reduction of 0.3% to an increase of 0.2%, with the exception of positions abroad where Francophone participation increased by

2.4%, reaching 29%. On the whole the rates reflect the respective regional populations, with the exception of Quebec, where Anglophones are underrepresented.

The underrepresentation of Anglophones in the federal Public Service in Quebec has been problematic for many years and the situation is not improving. The proportion of Anglophones fell by 0.1% this year to 5.3%. (Crown corporations and other organizations, however, have an average Anglophone participation rate of 12.7%.) Over the years different means have been used to attempt to modify the situation, but without significant results.

Since 1988 the Public Service Commission has chaired a steering committee consisting of representatives of departments and central agencies and of Anglophone associations from various regions of Quebec. This committee, which is meant to act as a consultative body, seeks to promote an increase in Anglophone representation in the federal Public Service in Quebec. Last year we reported that the committee had undertaken a study entitled "Anglophone Participation in the Public Service in Quebec: Internal or External Barriers?". The purpose of this strategic study, soon to be published, is to determine if there are institutional obstacles that adversely affect Anglophone recruitment into the federal Public Service in Quebec. We await the results with interest.

PARTICIPATION BY EMPLOYMENT CATEGORY

Table III.7 shows participation rates for the two language groups by employment category. This year rates fluctuated between a reduction of 0.5% and an increase of 1.4%. In the Technical category Francophone participation increased by 1.4% to 23.4% and in the Management category Francophone participation grew by 1.1% to 25.4%. The Francophone presence in the Administrative and Foreign Service category fell by 0.3% to 31.3%; Anglophone representation in Administrative Support fell by 0.3% to 65.7%. The Scientific and Professional and the Operational categories had Francophone participation rates of 23.9% and 22.6% respectively.

Table III.7

Participation in the Public Service by employment category

Employment category	Anglophones	%	Francophones	%	Unknown	Total
Management	2,070	74.6	703	25.4	-	2,773
Scientific and Professional	16,577	76.1	5,201	23.9	2	21,780
Administrative and Foreign Service	46,348	68.7	21,111	31.3	6	67,465
Technical	12,856	76.6	3,932	23.4	2	16,790
Administrative Support	33,215	65.7	17,319	34.3	4	50,538
Operational	20,466	77.4	5,977	22.6	1	26,444
Incomplete records	484	79.2	127	20.8	-	611

Source: PCIS, Treasury Board, September 1997.

DEPARTMENTS

Participation rates of the two language groups in the departments hardly changed at all. Table III.8 shows the rates for each department in 1996 and 1997.

APPOINTMENTS AND PROMOTIONS

Table III.9 indicates that in 1996-97 31,773 persons from outside the Public Service were appointed to term or indeterminate positions. Term appointments accounted for over 98% of this category. Overall, application of the merit principle resulted in 31.2% of appointees being Francophones. This is a 3% increase over last year. In Quebec 6,673 persons were recruited, of whom only 267 (4%) were Anglophones.

The percentage of members of official language minority groups who were promoted was generally quite close to the participation rate of the official language minorities in the regional workforce. Overall, and again based on the merit principle, 30.5% of promotions went to Francophones. Anglophones had 7.3% of promotions in Quebec, while accounting for 5.3% of the workforce.

CROWN CORPORATIONS AND OTHER ORGANIZATIONS

The situation in Crown corporations and other organizations is difficult to assess because the first official language of a larger percentage of the workforce (6.2%) is unknown (compared to 1.6% last year). As noted above, the increase in the number of employees whose official language is unknown is largely attributable to Air Canada. We cannot overemphasize to Treasury Board the importance of providing complete statistical data. Table III.10 shows participation rates by region and indicates that in general Anglophones make up 69.4% of the workforce of Crown corpora-

Table III.8

Participation in departments and organizations, 1996 and 1997

INSTITUTIONS	Year	Anglophones		Francophones		Unknown	TOTAL
Agriculture and Agri-Food Canada	1997	3,727	77.2%	1,102	22.8%	0	4,829
	1996	6,637	75.9%	2,103	24.1%	0	8,740
Atlantic Canada Opportunities Agency	1997	245	72.1%	95	27.9%	0	340
	1996	243	73.0%	90	27.0%	0	333
Canadian Centre for Management Development	1997	26	26.0%	74	74.0%	0	100
	1996	34	28.8%	84	71.2%	0	118
Canadian Dairy Commission	1997	27	40.3%	39	58.2%	1	67
	1996	22	38.6%	34	59.6%	1	57
Canadian Environmental Assessment Agency	1997	20	47.6%	22	52.4%	0	42
	1996	-	-	-	-	-	-
Canadian Grain Commission	1997	767	94.1%	48	5.9%	0	815
	1996	695	95.3%	34	4.7%	0	729
Canadian Heritage	1997	3,711	69.4%	1,639	30.6%	0	5,350
	1996	3,720	69.4%	1,644	30.6%	0	5,364
Canadian Human Rights Commission	1997	102	61.1%	65	38.9%	0	167
	1996	103	58.2%	74	41.8%	0	177
Canadian Intergovernmental Conference Secretariat	1997	3	15.0%	17	85.0%	0	20
	1996	3	14.3%	18	85.7%	0	21
Canadian International Development Agency	1997	368	41.4%	521	58.6%	0	889
	1996	338	38.4%	542	61.6%	0	880
Canadian International Trade Tribunal	1997	37	46.3%	43	53.8%	0	80
	1996	38	45.2%	46	54.8%	0	84
Canadian Labour Relations Board	1997	56	84.8%	10	15.2%	0	66
	1996	31	34.1%	60	65.9%	0	91
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission	1997	174	49.7%	176	50.3%	0	350
	1996	176	50.3%	174	49.7%	0	350
Canadian Secretariat	1997	4	50.0%	4	50.0%	0	8
	1996	3	42.9%	4	57.1%	0	7
Canadian Space Agency	1997	136	43.6%	176	56.4%	0	312
	1996	137	46.4%	158	53.6%	0	295
Canadian Transportation Accident Investigation and Safety Board	1997	149	70.3%	63	29.7%	0	212
	1996	165	68.5%	76	31.5%	0	241
Citizenship and Immigration Canada	1997	2,808	76.0%	889	24.0%	0	3,697
	1996	3,001	76.4%	928	23.6%	0	3,929
Correctional Service Canada	1997	8,588	68.0%	4,038	32.0%	2	12,628
	1996	7,849	67.7%	3,743	32.3%	0	11,592
Elections Canada	1997	80	45.5%	96	54.5%	0	176
	1996	56	37.1%	95	62.9%	0	151

Table III.8 (continued)

PART III

INSTITUTIONS	Year	Anglophones		Francophones		Unknown	TOTAL
Environment Canada	1997	3,023	73.2%	1,108	26.8%	0	4,131
	1996	3,248	73.6%	1,164	26.4%	0	4,412
Federal Court of Canada	1997	201	49.5%	205	50.5%	0	406
	1996	216	51.4%	204	48.6%	0	420
Federal Office of Regional Development (Quebec)	1997	8	3.4%	229	96.6%	0	237
	1996	13	5.2%	238	94.4%	1	252
Finance Canada	1997	432	64.9%	234	35.1%	0	666
	1996	515	65.0%	270	34.1%	7	792
Fisheries and Oceans	1997	7,945	78.9%	2,127	21.1%	2	10,074
	1996	3,827	81.6%	863	18.4%	0	4,690
Foreign Affairs and International Trade	1997	2,261	67.7%	1,078	32.3%	0	3,339
	1996	1,977	67.2%	962	32.7%	2	2,941
Hazardous Materials Information Review Commission	1997	12	92.3%	1	7.7%	0	13
	1996	12	92.3%	1	7.7%	0	13
Health Canada	1997	4,242	76.3%	1,321	23.7%	0	5,563
	1996	4,411	75.5%	1,431	24.5%	0	5,842
Human Resources Development Canada	1997	13,848	65.3%	7,355	34.7%	0	21,203
	1996	14,938	65.2%	7,981	34.8%	0	22,919
Immigration and Refugee Board	1997	562	65.2%	300	34.8%	0	862
	1996	579	67.5%	279	32.5%	0	858
Indian and Northern Affairs	1997	2,148	80.2%	529	19.8%	0	2,677
	1996	2,183	80.5%	530	19.5%	0	2,713
Industry Canada	1997	2,761	62.1%	1,687	37.9%	0	4,448
	1996	3,138	62.1%	1,914	37.9%	0	5,052
Justice Canada	1997	1,481	65.1%	795	34.9%	0	2,276
	1996	1,653	66.5%	831	33.5%	0	2,484
National Archives of Canada	1997	414	60.5%	270	39.5%	0	684
	1996	431	60.9%	277	39.1%	0	708
National Defence (civilian employees only)	1997	17,349	79.5%	4,463	20.5%	0	21,812
	1996	18,243	80.0%	4,547	20.0%	3	22,793
National Farm Products Marketing Council	1997	9	60.0%	6	40.0%	0	15
	1996	9	60.0%	6	40.0%	0	15
National Library of Canada	1997	283	60.0%	189	40.0%	0	472
	1996	291	60.8%	188	39.2%	0	479
National Parole Board	1997	172	63.5%	99	36.5%	0	271
	1996	160	60.2%	106	39.8%	0	266
National Transportation Agency	1997	139	55.4%	112	44.6%	0	251
	1996	186	57.1%	140	42.9%	0	326
Natural Resources Canada	1997	2,916	71.9%	1,140	28.1%	0	4,056
	1996	2,909	71.7%	1,145	28.2%	1	4,055

PART III

Table III.8 (continued)

INSTITUTIONS	Year	Anglophones		Francophones		Unknown	Total
Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs	1997	21	42.0%	29	58.0%	0	50
	1996	22	55.0%	18	45.0%	0	40
Office of the Commissioner of Official Languages	1997	36	31.3%	79	68.7%	0	115
	1996	34	30.1%	79	69.9%	0	113
Office of the Governor General's Secretary	1997	45	36.3%	79	63.7%	0	124
	1996	47	39.5%	72	60.5%	0	119
Offices of the Information and Privacy Commissioners of Canada	1997	43	50.6%	42	49.4%	0	85
	1996	44	50.0%	44	50.0%	0	88
Passport Office	1997	294	58.0%	213	42.0%	0	507
	1996	281	55.6%	224	44.4%	0	505
Patented Medicine Prices Review Board	1997	18	60.0%	12	40.0%	0	30
	1996	21	65.6%	11	34.4%	0	32
Prairie Farm Rehabilitation Administration	1997	794	99.4%	5	0.6%	0	799
	1996	875	99.4%	5	0.6%	0	880
Privy Council Office	1997	221	45.1%	269	54.9%	0	490
	1996	217	45.2%	263	54.8%	0	480
Public Service Commission of Canada	1997	513	39.4%	789	60.6%	0	1,302
	1996	583	37.8%	961	62.2%	0	1,544
Public Works and Government Services Canada	1997	6,765	58.4%	4,815	41.6%	0	11,580
	1996	7,909	59.9%	5,298	40.1%	1	13,208
Revenue Canada	1997	28,771	74.5%	9,825	25.5%	0	38,596
	1996	28,521	73.8%	10,096	26.1%	5	38,622
Royal Canadian Mounted Police (civilian employees only)	1997	2,494	79.8%	633	20.2%	0	3,127
	1996	2,562	79.5%	661	20.5%	0	3,223
Solicitor General Canada	1997	140	63.9%	79	36.1%	0	219
	1996	140	63.3%	81	36.7%	0	221
Statistics Canada	1997	3,002	61.7%	1,864	38.3%	0	4,866
	1996	2,900	62.2%	1,762	37.8%	0	4,662
Supreme Court of Canada	1997	73	52.1%	67	47.9%	0	140
	1996	61	45.2%	74	54.8%	0	135
Tax Court of Canada	1997	46	36.8%	79	63.2%	0	125
	1996	45	34.6%	85	65.4%	0	130
Transport Canada	1997	4,889	79.0%	1,290	20.9%	7	6,186
	1996	13,213	78.7%	3,481	20.7%	99	16,793
Treasury Board	1997	341	57.3%	251	42.2%	3	595
	1996	410	60.7%	264	39.1%	2	676
Veterans Affairs	1997	2,011	56.7%	1,535	43.3%	0	3,546
	1996	1,975	55.4%	1,589	44.6%	2	3,566
Western Economic Diversification Canada	1997	233	91.4%	22	8.6%	0	255
	1996	262	92.9%	20	7.1%	0	282

Source: Treasury Board, 1996 and 1997.

Table III.9

External appointments to the Public Service, 1996-97

Region	Total	R e c r u i t m e n t				Official language minority population %
		Anglophones	%	Francophones	%	
West and North	8,525	8,431	98.9	94	1.1	2.1
Ontario*	4,956	4,545	91.7	411	8.3	3.7
NCR	8,322	5,662	68.0	2,660	32.0	35.0
Quebec*	6,673	267	4.0	6,406	96.0	13.0
Atlantic	3,220	2,904	90.2	316	9.8	12.3
Unknown	77	41	53.2	36	46.8	-
Total	31,773	21,850	68.8	9,923	31.2	24.6

* Data exclude the National Capital Region (NCR).

Sources: Public Service Commission and 1996 Statistics Canada census data, first official language spoken.

Table III.10

Participation in Crown corporations and other organizations by region

Region	Total	Anglophones	(%)	Francophones	(%)	Unknown	(%)
West and North	65,721	57,903	(88.1)	3,805	(5.8)	4,013	(6.1)
Ontario*	54,215	45,514	(84.0)	4,267	(7.9)	4,434	(8.2)
NCR	22,608	14,484	(64.1)	8,065	(35.7)	59	(0.3)
Quebec*	41,551	5,263	(12.7)	32,166	(77.4)	4,122	(9.9)
Atlantic	29,804	25,287	(84.8)	3,872	(13.0)	645	(2.2)
Abroad	1,464	1,117	(76.3)	343	(23.4)	4	(0.3)
Total	215,363	149,568	(69.4)	52,518	(24.4)	13,277	(6.2)

* Data exclude the National Capital Region (NCR).

Source: OLIS II, Treasury Board, December 1996.

tions, Francophones 24.4%. Table III.11 shows participation rates in Crown corporations and other organizations for 1995 and 1996, the last two years for which data are available. With the exception of Air Canada and Canadian National, where this year's increase in the number of employees whose official language is unknown makes an adequate comparison with 1995 impossible, the overall participation rates of Anglophones and Francophones in Crown corporations and other organizations remained relatively stable.

CONCLUSION

Staff reductions and transformations, which have been the norm in federal institutions for some years, will have had a minimal impact on the representation of the two language groups. On the whole, participation rates are quite balanced, except for Anglophone participation in Quebec. In present circumstances recruitment opportunities are few, which does not promote equitable participation rates everywhere. We will continue to monitor the situation.

PART III

Table III.11

Participation in Crown corporations and other organizations, 1995 and 1996

INSTITUTION	Year	Anglophones		Francophones		Unknown	TOTAL
Air Canada	1996	8,559	43.7%	2,781	14.2%	8,261	19,601
	1995	16,094	82.3%	3,450	17.7%	0	19,544
Atlantic Pilotage Authority	1996	55	100.0%	0	0.0%	0	55
	1995	54	100.0%	0	0.0%	0	54
Atomic Energy Control Board	1996	317	76.0%	100	24.0%	0	417
	1995	324	80.0%	81	20.0%	0	405
Atomic Energy of Canada	1996	3,697	96.6%	129	3.4%	0	3,826
	1995	3,843	96.3%	147	3.7%	0	3,990
Auditor General of Canada	1996	336	62.6%	201	37.4%	0	537
	1995	325	63.0%	191	37.0%	0	516
Bank of Canada	1996	995	64.4%	549	35.6%	0	1,544
	1995	1,213	63.7%	691	36.3%	0	1,904
Business Development Bank of Canada	1996	693	64.1%	388	35.9%	0	1,081
	1995	683	65.8%	355	34.2%	0	1,038
Calgary Airport Authority	1996	135	100.0%	0	0.0%	0	135
	1995	135	100.0%	0	0.0%	0	135
Canada Council	1996	77	47.5%	85	52.5%	0	162
	1995	83	48.0%	90	52.0%	0	173
Canada Deposit Insurance Corporation	1996	61	68.5%	28	31.5%	0	89
	1995	76	71.0%	31	29.0%	0	107
Canada Lands Company Ltd.	1996	68	87.2%	10	12.8%	0	78
	1995	—	—	—	—	—	—
Canada Mortgage and Housing Corporation	1996	1,654	68.1%	775	31.9%	0	2,429
	1995	1,708	68.8%	773	31.2%	0	2,481
Canada Ports Corporation	1996	190	72.0%	74	28.0%	0	264
	1995	192	70.6%	80	29.4%	0	272
Canada Post Corporation	1996	42,963	76.3%	13,326	23.7%	0	56,289
	1995	42,572	75.6%	13,751	24.4%	0	56,323
Canadian Broadcasting Corporation	1996	5,177	57.5%	3,822	42.5%	0	8,999
	1995	5,257	55.9%	4,144	44.1%	0	9,401
Canadian Commercial Corporation	1996	63	69.2%	28	30.8%	0	91
	1995	64	73.6%	23	26.4%	0	87
Canadian Museum of Civilization	1996	231	38.2%	374	61.8%	0	605
	1995	223	41.1%	319	58.9%	0	542
Canadian National	1996	13,772	65.1%	3,764	17.8%	3,632	21,168
	1995	13,583	62.2%	4,748	21.7%	3,523	21,854
Canadian National – Subsidiaries	1996	156	77.2%	46	22.8%	0	202
	1995	143	84.6%	26	15.4%	0	169

Table III.11 (continued)

PART III

INSTITUTION	Year	Anglophones		Francophones		Unknown	TOTAL
Canadian Polar Commission	1996	5	71.4%	2	28.6%	0	7
	1995	—	—	—	—	—	—
Canadian Wheat Board	1996	535	98.3%	9	1.7%	0	544
	1995	514	97.9%	11	2.1%	0	525
Cape Breton Development Corporation	1996	1,909	99.8%	3	0.2%	0	1,912
	1995	2,124	99.9%	3	0.1%	0	2,127
Defence Construction	1996	198	81.5%	45	18.5%	0	243
	1995	186	83.4%	37	16.6%	0	223
Edmonton Airport Authority	1996	188	96.9%	6	3.1%	0	194
	1995	174	96.7%	6	3.3%	0	180
Enterprise Cape Breton Corporation	1996	50	96.2%	2	3.8%	0	52
	1995	50	96.2%	2	3.8%	0	52
Export Development Corporation	1996	449	70.5%	188	29.5%	0	637
	1995	430	69.9%	185	30.1%	0	615
Farm Credit Corporation	1996	632	79.6%	162	20.4%	0	794
	1995	632	79.6%	162	20.4%	0	794
Freshwater Fish Marketing Corporation	1996	166	96.0%	7	4.0%	0	173
	1995	159	98.1%	3	1.9%	0	162
Great Lakes Pilotage Authority	1996	45	56.3%	35	43.8%	0	80
	1995	46	57.5%	34	42.5%	0	80
Halifax Port Corporation	1996	59	95.2%	3	4.8%	0	62
	1995	59	96.7%	2	3.3%	0	61
Indian Oil and Gas Canada	1996	57	98.3%	1	1.7%	0	58
	1995	69	98.6%	1	1.4%	0	70
International Centre for Human Rights and Democratic Development	1996	10	34.5%	19	65.5%	0	29
	1995	—	—	—	—	—	—
International Development Research Centre	1996	133	57.6%	98	42.4%	0	231
	1995	163	61.3%	103	38.7%	0	266
Laurentian Pilotage Authority	1996	1	2.0%	48	98.0%	0	49
	1995	1	1.8%	54	98.2%	0	55
Marine Atlantic	1996	2,498	96.6%	87	3.4%	0	2,585
	1995	2,645	96.6%	94	3.4%	0	2,739
Medical Research Council	1996	48	62.3%	29	37.7%	0	77
	1995	49	62.8%	29	37.2%	0	78
Montreal Airports	1996	20	3.5%	557	96.5%	0	577
	1995	22	3.8%	558	96.2%	0	580
Montreal Port Corporation	1996	15	4.4%	328	95.6%	0	343
	1995	15	4.3%	335	95.7%	0	350
National Arts Centre	1996	371	56.0%	291	44.0%	0	662
	1995	347	54.6%	288	45.4%	0	635

Table III.11 (continued)

PART III

INSTITUTION	Year	Anglophones		Francophones		Unknown	TOTAL
National Battlefields Commission	1996	1	1.6%	62	98.4%	0	63
	1995	—	—	—	—	—	—
National Capital Commission	1996	244	46.5%	281	53.5%	0	525
	1995	423	50.6%	413	49.4%	0	836
National Defence	1996	43,454	70.5%	16,887	27.4%	1,289	61,630
	1995	44,143	72.1%	17,082	27.9%	0	61,225
National Energy Board	1996	224	87.5%	32	12.5%	0	256
	1995	231	86.5%	36	13.5%	0	267
National Film Board	1996	184	39.4%	283	60.6%	0	467
	1995	237	36.0%	421	64.0%	0	658
National Gallery of Canada	1996	162	60.4%	106	39.6%	0	268
	1995	169	59.7%	114	40.3%	0	283
National Museum of Natural Sciences	1996	107	64.1%	60	35.9%	0	167
	1995	128	63.4%	74	36.6%	0	202
National Museum of Science and Technology	1996	136	50.7%	132	49.3%	0	268
	1995	129	53.5%	112	46.5%	0	241
National Research Council	1996	2,120	69.8%	824	27.1%	95	3,039
	1995	2,108	71.6%	803	27.3%	35	2,946
National Round Table on the Environment and the Economy	1996	10	52.6%	9	47.4%	0	19
	1995	—	—	—	—	—	—
Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada	1996	91	45.5%	109	54.5%	0	200
	1995	91	45.5%	109	54.5%	0	200
Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada	1996	293	74.4%	101	25.6%	0	394
	1995	305	75.9%	97	24.1%	0	402
Old Port of Montreal Corporation	1996	4	1.7%	225	98.3%	0	229
	1995	3	1.8%	160	98.2%	0	163
Pacific Pilotage Authority	1996	63	100.0%	0	0.0%	0	63
	1995	56	100.0%	0	0.0%	0	56
Port of Quebec Corporation	1996	2	3.5%	55	96.5%	0	57
	1995	2	3.5%	55	96.5%	0	57
Prince Rupert Port Corporation	1996	16	100.0%	0	0.0%	0	16
	1995	18	100.0%	0	0.0%	0	18
Public Service Staff Relations Board	1996	17	45.9%	20	54.1%	0	37
	1995	24	47.1%	27	52.9%	0	51
Royal Canadian Mint	1996	268	52.4%	243	47.6%	0	511
	1995	275	54.6%	229	45.4%	0	504
Royal Canadian Mounted Police	1996	12,586	80.8%	2,982	19.2%	0	15,568
	1995	12,747	80.8%	3,030	19.2%	0	15,777
Saint John Port Corporation	1996	23	95.8%	1	4.2%	0	24
	1995	35	97.2%	1	2.8%	0	36

Table III.11 (continued)

PART III

INSTITUTION	Year	Anglophones		Francophones		Unknown	Total
St. John's Port Corporation	1996	16	100.0%	0	0.0%	0	16
	1995	16	100.0%	0	0.0%	0	16
St. Lawrence Seaway Authority	1996	420	60.1%	279	39.9%	0	699
	1995	432	60.9%	277	39.1%	0	709
Social Sciences of Humanities Research Council of Canada	1996	52	47.3%	58	52.7%	0	110
	1995	52	47.3%	58	52.7%	0	110
Standards Council of Canada	1996	50	68.5%	23	31.5%	0	73
	1995	50	68.5%	23	31.5%	0	73
Telefilm Canada	1996	50	37.0%	85	63.0%	0	135
	1995	59	38.1%	96	61.9%	0	155
Vancouver International Airport Authority	1996	257	99.2%	2	0.8%	0	259
	1995	235	99.2%	2	0.8%	0	237
Vancouver Port Corporation	1996	171	98.8%	2	1.2%	0	173
	1995	178	98.9%	2	1.1%	0	180
Via Rail Canada	1996	1,941	61.4%	1,218	38.6%	0	3,159
	1995	2,114	62.9%	1,245	37.1%	0	3,359

Source: Treasury Board, 1996 and 1997.

e) ANALYSIS OF PART VII ACTION PLANS

Part VII of the Official Languages Act has gained a considerable importance and can be analyzed from various points of view; it will be discussed in several places in this Report. Here we will first analyse the second generation of departmental action plans for the implementation of this Part of the Act (except those of the Canadian International Development Agency and the National Arts Centre, which were received after the others) and then complaints received about Part VII in 1997.

ANALYSIS OF ACTION PLANS

Under Part VII the government is committed to “(a) enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; and (b) fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.”

There is an accountability framework that has assisted in the implementation of various measures towards reaching these objectives. The following are a few key dates.

1994

- Cabinet adopts an accountability framework requiring preparation by 27 federal institutions of action plans for the implementation of Part VII.

- Cabinet assigns the Department of Canadian Heritage a mandate to coordinate the development of these plans and to report to Parliament annually.

1995

- The designated departments submit a first generation plan.
- The Office of the Commissioner of Official Languages analyses the plans at the request of Parliament's Standing Joint Committee on Official Languages, reporting back in 1996.

1996

- The Office of the Commissioner publishes “A Blueprint for action: Implementing Part VII of the Official Languages Act, 1988”.
- The Office of the Commissioner publishes an “Analysis framework for the evaluation of plans implementing Part VII of the Official Languages Act”.
- Cabinet asks the Treasury Board Secretariat (TBS) to ensure that the institutions concerned take the requirements of Part VII into account in their action plans.
- The Office of the Commissioner begins analysis of the second generation of plans, completed in 1997.

The analysis of the present generation of action plans shows a general improvement compared to the first one. Our “Analysis framework” was no doubt a factor in this progress. Plans are

clearer and better organized, the objectives of Part VII are better understood and mandates are more precise. In the planning process itself greater attention is paid to consultation with communities, institutional responsibility is better defined and more concrete measures and programs are included.

However, the absence or weakness of the following elements constitutes a problem: management and performance auditing systems, accountability frameworks and reporting mechanisms. In addition, too few plans have clear provisions for the integration of Part VII into the institutional culture. A few institutions still confuse the requirements of Part IV (communications with and services to the public) and those of Part VII (support to the official language minority communities).

We hope that the Letter of Understanding signed by the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board (see p. 78) will prove to be effective in assisting institutions to consolidate their accomplishments or to correct their deficiencies.

Since we had begun our analysis of second generation plans last year, the 1996 Annual Report mentioned some particularly promising ones, such as those of the Departments of Industry and Justice, the National Film Board, Canada Post Corporation and the Atlantic Canada Opportunities Agency. The Department of Western Economic Diversification now deserves to be added to this list. The agency has developed a detailed and well organized action plan with specific activities and objectives and has a framework for feedback on and evaluation of accomplishments and progress. Needs of the targeted communities are defined in close cooperation with their representatives.

In 1996 we noted the weakness of plans submitted by Citizenship and Immigration Canada and Health Canada. Two other institutions are added to the list this year: Foreign Affairs and International Trade and the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada (SSHRC).

The Foreign Affairs and International Trade plan mentions only two programs: International Cultural Relations and La Francophonie. It is silent as to the rest of the Department's mandate, particularly its responsibility in encouraging commercial activities abroad of Canadian firms from the official language minority communities. The Department consulted neither the official languages communities nor other federal institutions with an international mandate. The plan makes no provision for a management or performance system, an accountability framework or a reporting structure.

The SSHRC maintains that its mandate prevents it from taking measures favouring a particular linguistic group. Such apprehensions are highly commendable but we believe that informative consultations with the official languages minority communities would not infringe on impartiality and objectivity. The Council should develop a specific plan which would take into account, at the least, direct consultations with the communities in question and a specific strategy to help researchers from

these communities to be admissible to SSHRC's funding programs on an equal footing with their colleagues from the majority language communities.

In view of the specific responsibilities for official languages of Canadian Heritage and the Treasury Board Secretariat we present separately the results of their action plans analyses.

Canadian Heritage's plan demonstrates that the Department fully understands the impact of its programs and activities on the development of the official language minorities and that it includes measures to make the implementation of Part VII a reality. As an institution its integration of the objectives of Part VII is better at the national than at the regional level. A number of improvements are required: a clearer role for the regions, a definition of measures adequate to reach the objectives and the development of specific timetables. Canadian Heritage must, both as a department and as a central agency, continue to strengthen its role in relation to Part VII by adopting a strategy that integrates its national and regional components more effectively and by defining performance indicators.

The Treasury Board Secretariat action plan deals more with its obligations under Parts IV, V and VI of the Act than with those set out in Part VII. The TBS should define its mandate and review its activities in relation to Part VII, as a department as well as a central agency. It will also have to take into account its vital role in the administration of the official languages program and ensure better integration of the objectives of Part VII into the action plans of federal institutions. Its mandate, assigned by Cabinet in 1996, led to the signing of a Letter of Understanding between it and Canadian Heritage. The TBS plan lacks performance indicators and a timetable. This considerably reduces the capacity to monitor results and report properly.

On the whole, we found an overall improvement in the action plans prepared by the designated institutions. Those for the economic sector are the most promising, both in terms of planning and of management with regard to expected or achieved results. Efforts still must be made in human resources development, health and social development and, in particular, management of the implementation of Part VII as regards coordination, follow-up and reporting. We intend to monitor results thoroughly, since, as the proverb has it, a tree is known by its fruit.

COMPLAINTS

In 1997 we received 29 complaints dealing with infractions to one or the other provision of Part VII. This is considerably less than the 132 we received in 1996. (The Canadian Broadcasting Corporation alone had been the subject of 82 complaints about budget cuts and program changes in 1996. The programs offered by cable distributors to official language minorities also accounted for a large number of complaints.)

Our investigations of 17 of these complaints concluded that 16 were founded and one was not. The other twelve investigations are continuing. In all, 15 federal institutions were targeted by these complaints.

Human Resources Development Canada triggered the highest number of complaints, nine. They dealt mainly with situations arising from the various federal-provincial agreements on human resources development concluded with eight provinces. (See pp. 5, 67-68.)

Industry Canada came second with four complaints, three of which were about an incident in St. John's. At a Canada-Community meeting a representative of the Department asked Francophones to speak English because she did not understand the discussions in French. We concluded that under the circumstances Industry Canada was not sensitive to the official language minority community. The Department assured us that it would take appropriate measures to prevent the recurrence of a similar situation.

In British Columbia, following a complaint that Canada Post had cancelled the bilingual status of one of its franchised post offices in Vancouver, the Corporation consulted with the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique in order to choose three bilingual locations to serve the community.

In Windsor, Ontario, complainants had pointed out that the closing of CBC station CBEF would have a negative effect on the French-speaking community in southwestern Ontario, one of the most linguistically threatened in Canada. The CBC reconsidered its decision and took steps to redress the situation.

f) INVESTIGATIONS

AIR CANADA

This year, from a language standpoint, Air Canada's situation was significantly marked by the 1996 court remedy actions taken against it in Federal Court by the Commissioner. In addition, two situations brought to our attention by complainants in 1995-96 led to in-depth investigations. The first concerned in-flight service deficiencies and the second service at the downtown Moncton ticket office.

The number of complaints made directly against Air Canada went from 163 in 1996 to 169 in 1997, of which 110, received at year's end, concerned the Chief Mechanic and Maintenance Base Inspector exams at Air Canada in Dorval, Quebec. The number of complaints involving Air Canada's regional carriers was 61 compared to 60 last year.

Of these, 39 had to do with communications in the media. Air Nova was the target of 16 of the 22 complaints made by travellers.

All things considered, Air Canada's linguistic situation needs to be redressed in many areas.

The in-depth investigation of Air Canada's in-flight services dealt with 18 complaints made in 1995-96 by passengers who claimed that they had not been served in the official language of their choice on various flights, often despite the presence of bilingual flight attendants. During the investigation we met with in-charge flight attendants and in-flight service senior managers at Air Canada but we mainly examined the Corporation's general practices and guidelines on in-flight service in both official languages as well as, among other things, the collective agreement between Air Canada and the Canadian Union of Public Employees, which represents flight attendants. A Memorandum of Understanding attached to this agreement sets out the terms and conditions under which bilingual flight attendants must be available to serve passengers. A comparison of the memorandum with the official languages regulations showed some incompatibility. Air Canada schedules bilingual employees on specific flights, depending on the route or aircraft used, whereas the Official Languages Act and the regulations define the requirements for two-language service in terms of demand, based on its significance or the locations served.

Given the primacy of the Official Languages Act over collective agreements, **the Commissioner recommended that by March 31, 1998, Air Canada, on a priority basis, provide services of equal quality in English and in French by assigning its bilingual personnel on routes where there is significant demand, as defined in the Official Languages Act and regulations, notably by amending the memorandum attached to the collective agreement between Air Canada and the Canadian Union of Public Employees (Airline Division).**

Our interventions in connection with seven complaints made in 1996 met with partial success. These dealt with the absence of service in French at the Air Canada office in downtown Moncton, a situation described in our 1996 Annual Report (page 22). In the spring of 1997 Air Canada finally staffed this office with a bilingual agent. We had hoped that this measure, combined with the administrative actions that Air Canada had agreed to implement, would ensure adequate service in French. However, after the eighth complaint in less than a year, and despite representations on our part to Air Canada, our on-site audits revealed that the unilingual agent was not taking the required measures to direct French-speaking clients to a bilingual employee, either on-site or by telephone. Finding this kind of service unacceptable, especially in a community with such a large French-speaking population, **the Commissioner recommended in the fall of 1997 that Air Canada take appropriate measures to ensure the provision of service of equal quality in English and in French at its Moncton office.**

Court remedy proceedings

a) Lester B. Pearson Airport

In the case of Toronto's Lester B. Pearson Airport, as a result of a parallel accord accompanying the collective agreement between Air Canada and the union local, the Corporation informed us of the adoption of five measures designed to improve service delivery in both official languages at the airport, especially in the Rapidair sector: an increase in the minimum number of bilingual agents, the presence of bilingual staff at all times in 25% of the positions for each Rapidair sector service, at least one bilingual agent at all times in each of the Maple Leaf lounges, the mandatory replacement of bilingual agents by other bilingual agents and the establishment of a union-management committee for complaints resolution.

The Commissioner's response to these measures was to agree to postpone continuation of the court remedy proceedings until January 1998, to give him time to confirm on-site whether the action taken by Air Canada would indeed result in reliable services.

Following the unsatisfactory results of the 1997 audit, the Commissioner decided to resume this case.

b) Halifax Airport

During the proceedings concerning Air Canada's services at Halifax Airport the Corporation's representatives informed us of the provisional results achieved following discussions with the union local. These had enabled Air Canada and the union to agree, in the summer of 1997, on a pilot project establishing a special schedule, on a voluntary basis, for bilingual staff. This schedule was aimed at improving and ensuring the continuity of service in both official languages at this airport.

The Air Canada representatives noted that this pilot project had done well, although it had been limited to the summer season. Air Canada was unable to reach an agreement with the union local in Halifax on a similar winter arrangement but, at year's end, the Corporation and the union were still discussing a permanent agreement.

In the absence of written confirmation of a final agreement with the union local in Halifax the proceedings under way will continue in accordance with the timetable set by the Court.

c) Regional carriers

Whenever he has received a complaint about one of Air Canada's regional carriers the Commissioner has faced a stone wall for a number of years. Since these carriers are not federal institutions the Commissioner sends Air Canada his notices of intention to investigate, but Air Canada disclaims all responsibility. The public is thereby deprived of any means of redress.

On October 10, 1996 the Commissioner sent Air Canada and its regional carriers his final report on an enhanced investigation of, among other things, their legal relationship. In his report the Commissioner concluded that the regional carriers act on behalf of Air Canada (Section 25 of the Act) and that the latter therefore has the obligation to ensure that they abide by Part IV of the Act. However, Air Canada and its affiliates maintain that the carriers are separate legal entities and do not act on behalf of Air Canada.

The Commissioner proceeded so that the courts could rule on the issue. In March 1997 he filed a reference in the Federal Court, including his report on the importance of obtaining a court ruling in order to determine the extent to which Air Canada's regional carriers are subject, in whole or in part, to the obligations set out in the Act. On the same day the Commissioner filed a notice of motion for directives to obtain an order from the Federal Court specifying the composition of the file and the timetable of procedures.

However, before the application could be heard the respondents filed with the same Court an application for dismissal of the application for reference. Alleging the Commissioner's lack of jurisdiction in this area, they sought to put an end to the proceedings. The Court therefore had to hear the application by the opposing party before examining ours.

On July 3, 1997 the respondents' application was dismissed by the Court, which ruled that the Commissioner had the competence to submit such a reference. However, this decision was appealed by Air Canada and its regional carriers. Our reference proceedings and our application for directives will follow their course after the decision on the respondents' appeal, i.e., in the spring of 1998 if the decision is favourable.

In spite of these legal proceedings we seek common ground with the representatives of Air Canada to develop a satisfactory mechanism to deal with complaints against the regional carriers.

AIRPORT AUTHORITIES

One of the most fundamental issues facing the federal government is the need to ensure that, as it proceeds with the privatization and devolution of services, the language rights of Canadians are not diminished. One specific area of concern is the transfer of managerial responsibility for federal airports to not-for-profit Airport Authorities.

Since 1992 these transfers have taken place under the terms of the Airport Transfers (Miscellaneous Matters) Act, which specifies that the Airport Authorities remain subject to several key requirements of the Official Languages Act, in particular Part IV (Communications with and services to the public) and Part V (Language of work).

Soon after the Airport Transfers Act took effect five major international airports were privatized: Vancouver, Edmonton, Calgary and both Dorval and Mirabel in the

Montreal area. Since then several others have also been transferred, most notably the international airports serving Toronto, Winnipeg and Ottawa-Hull.

Wide discrepancies in the way in which the various Airport Authorities have implemented their official languages responsibilities demonstrate the need for a more consistent and systematic approach to the subject by the government. Appropriate directives should be issued to ensure that all Airport Authorities are properly informed of their language obligations and of the measures they must take to give consistent effect to the Official Languages Act.

In all, we opened 23 complaint files in 1997 against Airport Authorities, including those in Montreal, Ottawa, Toronto, Edmonton and Vancouver.

The situations at two airports warrant particular mention, although for very different reasons.

Vancouver Airport Authority

The Vancouver Airport Authority does not agree that it has a responsibility under Section 22 of the Act regarding services to the general public. It claims that its service obligations are limited to the travelling public at the airport itself. The difference of opinion on this matter has caused three complaint files, two from 1995 and one from 1996, to remain unresolved. The three complaints concern publications produced under the Authority's control in English only and addressed to the population of the greater Vancouver area. **The Commissioner has made a preliminary recommendation to the Authority urging full compliance with its legal obligations** but the Authority has refused to accept this recommendation. We have consequently brought this matter to the Treasury Board Secretariat's attention.

Ottawa Airport Authority

Although not exempt from complaints the Ottawa Airport Authority has given the official languages a high priority in its operations. It views the requirements of the Act and the regulations on official languages as the minimum threshold, which it wants to surpass. It is making efforts to ensure that not only the services it provides directly but all services to the public on its premises are available in both official languages on a fully equal basis.

However, the Authority's efforts in these matters have been tempered until now by the fact that some of its tenants and advertisers do not sufficiently take into consideration the linguistic duality of the National Capital Region.

CANADA POST CORPORATION

In 1997 we investigated 88 complaints involving Canada Post compared to 101 last year. This is an overall decrease of 12.9%. The great majority (73) dealt with language of service, a third of these with services provided either in post offices operated by the Corporation or at privatized points of sale. The other complaints mainly concerned written, visual or telephone communications.

As in previous years, the complaints have demonstrated that the Corporation sometimes has difficulty ensuring respect for the language clauses in agreements with the owners of franchised post offices. Although these offices account for 36% of those designated to respond to the public in both official languages, they were the subject of 73% of complaints about services provided at the counter.

To improve service delivery in both official languages at privatized points of sale the Corporation has changed its language policy for offices designated bilingual and has strengthened its control procedures. It has informed the owners of franchised offices that they must staff their postal counters with bilingual employees at all times, and not rely on bilingual employees assigned elsewhere in the store since these persons are not necessarily familiar with postal services. The Corporation has also integrated the official languages component into a new merit program in the retail sales sector involving a trophy to reward teamwork. It will be awarded to the retail sales employees of the region that has best succeeded in maintaining service indicators above the national average.

We conducted an enhanced investigation of the "English- or French-essential" language requirements of four part-time clerk positions at the Ottawa Mail Processing Plant. This investigation showed that when the Corporation set the language requirements for these positions it did not take into account verbal communications at the counter and on the telephone with English- and French-speaking clients. **The Commissioner recommended that the Corporation review the language requirements of the part-time clerk positions to ensure that they comply with the provisions of the Official Languages Act. The Corporation agreed to look into various options and take the measures required to fully respect the Act.**

The Commissioner was again concerned this year by complaints received about the Canadian Addressing Standard. He maintained his efforts to further inform the parliamentary Standing Joint Committee on Official Languages on this issue. We will pursue this matter in 1998 to seek an appropriate solution to this systemic problem.

In the realm of language of work the Corporation took certain measures to familiarize its employees with their rights and obligations. For example, it informed them of the

circumstances in which they may, in designated regions, use English or French at work, such as in participating in meetings, receiving instructions or supervision or writing internal documents. The Corporation also informed managers of ways to encourage employees to use their preferred language, and a component on language of work was included in a new training program for supervisors. Thanks to this information the Corporation believes that its employees will be more aware of their rights and responsibilities regarding language of work.

The Corporation has made fighting illiteracy its chosen cause across the country. Through its various literacy programs it helps to improve significantly the quality of life of all Canadians.

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

From an official languages standpoint this year was a calmer one for the Canadian Broadcasting Corporation than 1996 had been. It should be noted that in 1996 the CBC had undergone a major restructuring which resulted in 82 complaints. Most dealt with the Corporation's shortcomings in fostering the vitality of the official language minority communities under Part VII of the Official Languages Act. Following our investigation, and after consultation with English- and French-speaking minority communities, the CBC announced in January 1997 an administrative reorganization and certain fund reallocations to the French-language radio stations hardest hit by budget cuts. It also announced its decision to continue to provide a news program on the French television network in each of the western provinces. In Quebec the English-speaking community was concerned about the 28% reduction in the operating budget, and the preservation of "drive home afternoon shows".

The CBC was the subject of nine complaints this year. Seven dealt with language of service, one with the advancement of English and French and one with the vitality and development of the English-speaking minority in western Quebec.

The latter alleged that the English-speaking minority in western Quebec would be better served if it received the English network radio signal from Montreal rather than from Ottawa. Our investigation showed that the institution had taken for granted that this community identified strongly with the National Capital Region; it had not consulted with groups representing the community. **The Commissioner recommended that the CBC consult with the English-speaking community in western Quebec to become better acquainted with its needs and preferences.**

The Corporation implemented one of the recommendations the Commissioner made in 1996 following an investigation of two complaints filed by French-speaking

members of the English division of the Canadian Media Guild, which represents most CBC reporters outside Quebec and Moncton. The CBC had distributed an English-only version of the complete draft of the collective agreement to be ratified and attached an eight-page summary in French. Moreover, this draft, which had been negotiated in English, gave precedence to the English version of the collective agreement. In keeping with the Commissioner's recommendation the CBC made the French version of the collective agreement available to its employees as soon as it could. As for the precedence of one language over the other, **the Commissioner recommended that in future the text of the CBC's collective agreements state that in the event of divergence between the two versions they should be harmonized to clarify the parties' intent.** We will follow up on this recommendation after the French-language negotiations which are to take place late in the year between the CBC and the Communications Union Canada, which represents reporters from Quebec and Moncton.

At the end of 1996 the CBC announced the airing of the television program "Ce Soir Atlantique" in Newfoundland, to begin on February 15, 1998. For a number of years Newfoundland Francophones have asked for access to regional news from Moncton instead of "Montréal Ce Soir". Moreover, the Commissioner had received a complaint about this in 1995. In the final version of his report, submitted to the Corporation in May 1997, **the Commissioner, recognizing that Francophones in Newfoundland would be better served by regional programs broadcast from Moncton, recommended that the institution examine innovative scenarios that would enable it to find an acceptable solution to the problem of broadcasting the French-language television network in Newfoundland. The Corporation would thus better comply with its obligation to enhance the vitality of the province's official language minority community.**

The increased availability of the Réseau de l'information (RDI), the distribution of which is still not mandatory in majority English-speaking markets, is encouraging.

The availability of RDI was extended to the Yarmouth, Shelburne and Chéticamp regions in Nova Scotia, to the Whitehorse, Yukon region and almost everywhere in Prince Edward Island, with the exception of certain rural sectors.

RDI officials are pursuing their efforts to expand RDI accessibility to the Clare and Argyle regions in Nova Scotia, the Windsor region in Ontario, the French-speaking regions outside Winnipeg, Manitoba as well as the St. Paul region in Alberta. Newsworld officials are doing their best to bring their network to regions of Quebec where it is still not available: Alma, the Chandler region in Gaspé and the Maniwaki/Mont Laurier region in the northern Outaouais. Starting this year Newsworld is part of the basic cable service in Quebec.

CANADIAN HERITAGE

We received 43 complaints regarding Canadian Heritage in 1997, a decrease of 49.4% from 1996. Most (40) dealt with service to the public, two with the promotion of the two official languages and the other with language of work.

Only twelve complaints, all concerning service to the public, involved Parks Canada compared to 45 in 1996. This decrease is largely explained by the Department's effort since 1993 — when Parks Canada and Canadian Heritage were merged — to familiarize managers and employees of the national parks and historic sites with their linguistic obligations. Thus, Fundy National Park in New Brunswick was the subject of one complaint in 1997 compared to nine last year. While Canadian Heritage must pursue its efforts to provide service in French, it would seem that the measures the Commissioner had suggested in order to rectify the situation have produced results.

We hope that Canadian Heritage's efforts will set the tone for the new agency planned by the government to manage national parks and historic sites. This agency, a separate employer, would still fall under the Official Languages Act. At year's end the legislation to create it had not yet been tabled in Parliament but work related to establishing it was already under way.

We investigated two complaints dealing with service provided by a company retained by Canadian Heritage to conduct a survey of Francophone associations. The aim of the survey was to assess the agreements on official languages between the federal government and provincial and territorial governments. One of the complaints dealt with English-only telephone reception service at the number listed in documents sent to the associations. The other concerned the poor quality of French in certain documents accompanying the questionnaire.

Our investigation found that the contract between the Department and the company in question stipulated that the survey was to be conducted in both official languages. Canadian Heritage acknowledged that the company which provided this service on its behalf should have communicated with the persons surveyed in the official language of their choice. Although it did not conduct the survey itself the Department had the obligation to ensure the linguistic quality of documents prepared by the company. The survey having already been completed at the time the investigation was being conducted nothing could be done to rectify the situation. To prevent recurrence **the Commissioner recommended that Canadian Heritage set up, before the end of the year, a mechanism to ensure the linguistic quality of verbal or written services provided on its behalf by third parties.** The Department agreed to implement the recommendation.

Last year we reported on a second follow-up to the 1994 investigation in the Thunder Bay region where Canadian Heritage still did not have a bilingual program officer to serve the

French-speaking communities in northwestern Ontario. These communities, unlike the English-speaking ones, were served by the Sudbury office and this, in our opinion, was not equitable. Moreover, at the beginning of this year we received another complaint on this matter. The Department finally filled the position in September 1997. However, it is a part-time term position to last approximately one year. We will continue to monitor this situation to ensure that service provided to Francophones in this region is always adequate given the Department's key role in ensuring the vitality and development of the official language minority communities.

The action plan prepared by Canadian Heritage was a clear presentation of measures for the implementation of Part VII of the Act; it spelled out initiatives and activities at both the national and regional levels. However, it specified neither timetables nor measures for evaluation and control of planned activities. Without these elements it is difficult to assess actual progress and determine the factors that might prevent the Department from achieving its objectives. Canadian Heritage has nevertheless played an important role in organizing meetings over the past two years between the official language minority communities and federal institutions, thereby ensuring the active participation of all the interested parties.

CANADIAN WAR MUSEUM

In 1997 we followed up on an investigation of two complaints concerning language of work at the Canadian War Museum. The complainant alleged that managers had not taken sufficient measures to create a work environment that was conducive to the use of both English and French.

Our follow-up revealed that the Museum had taken some positive actions in response to the two recommendations in our June 1996 investigation report; however, the results of efforts to implement them fully fell short of expectations. Problems of which the Museum has been aware since the initial investigation still persist.

For the most part English-speaking managers continue to supervise their French-speaking staff in English even though all managers we interviewed met the language requirements of their positions and therefore should have been able to provide supervision in the official language of each employee. According to the majority of individuals interviewed English was the language they used most often with their supervisors. The reasoning behind this varied from individual to individual but, in general, Francophones felt that communicating in English with their Anglophone supervisors expedited the conversation and they felt surer that their supervisors would understand if they spoke to them in English.

We determined that most correspondence is drafted in English, except when it is exchanged between Francophone colleagues or comes from the headquarters of the Canadian

Museum of Civilization Corporation, which is responsible for the management of both the Canadian Museum of Civilization and its affiliate, the Canadian War Museum. Employees also confirmed that, while a few words of French are normally spoken at the beginning, meetings are still predominantly held in English only.

Training courses offered by the Corporation are in both official languages and employees have the option of attending in the language of their choice. However, a problem exists in that training in highly specialized fields is not as widely available in French as in English and then often only from outside sources. We encourage the Museum to be creative in identifying equitable means of providing this training to staff.

Our discussions also showed that managers had not been as active as they could have been in informing their staff of their language rights. Managers said that they encouraged the use of both English and French in the workplace and that they believed that all employees were aware of their language rights; however, we found evidence to suggest that the message had not been clearly understood by Museum staff.

The majority of the individuals interviewed commented on the fact that the Canadian War Museum had come a long way in projecting a more bilingual public image and they were pleased with the progress. Of note are the bilingual hosts who provide general information to visitors and answer questions about the exhibits. This situation is praiseworthy, but we urge Museum managers to do more to ensure that their employees are able to work in an environment that fosters the use of both official languages.

ELECTIONS CANADA

There are numerous interactions between citizens and the staff of Elections Canada at election time. There were 19.7 million communications with citizens during the enumeration for the June 2, 1997 election and 13 million people exercised their right to vote. Only 52 complaints resulted; 48 concerned enumeration and only four the actual voting. Most of the complaints came from New Brunswick, the National Capital Region and Manitoba. They were, for the most part, quickly resolved; however, a review of 17 complaints involving more complex subjects resulted in seven recommendations by the Commissioner.

Following publication of an enumeration announcement in all English and French dailies in Canada we received five complaints from official language minority communities which are served in their language by weeklies only. Elections Canada responded promptly to **the Commissioner's recommendation that it place the next announcement on enumeration in weeklies circulated in the official language minority communities which are not served by a daily in their language.**

The language in which addresses appeared on election notices was the object of eight complaints. Our investigation showed that Elections Canada translates the names of public thoroughfares in only certain cases. **The Commissioner made two recommendations asking that the generic name designating public thoroughfares be translated and that the linguistic preference of electors be respected.** We will discuss this issue with Treasury Board since it issues addressing directives to federal institutions.

Another complaint dealt with so-called bilingual electoral maps on which the generic names of public thoroughfares appear in either official language. **The Commissioner recommended that Elections Canada either produce two separate maps in English and in French or a single bilingual map with the generic names of public thoroughfares in both official languages.** We are awaiting the institution's response to this recommendation.

Training provided to electoral staff in the Moncton area in one language only was also a problem. To take into account the linguistic needs of electoral staff in bilingual regions Elections Canada agreed to implement **a recommendation that the manual for Returning Officers mention the obligation to offer electoral staff training in the official language of their choice in bilingual regions.**

The Commissioner investigated two complaints from Ottawa Centre about the provision of service in person and by telephone to French-speaking electors. **Elections Canada implemented our two recommendations by sending a letter of apology to the complainant and ensuring that French-speaking electors in the riding will henceforth be able to receive all services in their preferred official language.**

Electors filed 35 other complaints, 23 of which mentioned the absence of service in French for communications in person, seven the absence of service in French by telephone and one the absence of service in English, also by telephone. Two complaints concerned unilingual English written communications, one the quality of French on the Internet and one the absence of French on signage.

In addition to the 52 complaints filed in connection with electoral activities the Commissioner investigated another complaint about information on tenders and on the delivery of contracts that was sent in English only to a list of service suppliers.

Despite the tremendous activity and tight deadlines during the campaign and the election itself Elections Canada gave us its full cooperation in resolving these complaints. It will, however, have to pursue its excellent efforts to inform Returning Officers about the fundamental right of electors in Canada to service in the official language of their choice and about the linguistic requirements of electoral staff in bilingual regions.

ENVIRONMENT CANADA

Environment Canada was the subject of 21 admissible complaints in 1997 compared to nine in 1996. Nine of these dealt with telephone communications, including six recorded weather forecast messages in British Columbia. The others were about advertisements in the minority press, signage and informatics systems.

We conducted a follow-up in 1997 in order to determine whether the Department had implemented the 14 recommendations made in our investigation report of December 1996 concerning the language of work in the Commercial Chemicals Evaluation Branch.

The Department has taken measures to implement the Commissioner's six recommendations on the linguistic situation the complainant experienced in her work environment. Her supervisor agreed in writing to respect the language rights of his employees concerning supervision, to inform them periodically of their language of work rights and to make use of translation services to produce documents in both official languages. The Departmental Directive on Producing Texts in both Official Languages and on Translation now contains a clause reminding managers that the writing of bilingual documents must be equitably divided among bilingual employees. In addition, the complainant's performance evaluations were translated into French and the Department sent her a letter of apology for having repeatedly failed in its obligation to respect her language rights.

Six of the eight recommendations on language of work in general in the Branch in question were also implemented. Employees were informed of their rights regarding language of work and supervisors of their obligations in this regard — on which the supervisors will now be formally evaluated. Provision is also made for an annual reminder of the linguistic obligations of managers with regard to performance appraisals; the new departmental policy on the subject includes this. Employees are also invited to attend informatics courses in the official language of their choice, including documentation and software. The Branch's translation requirements are taken into account at the work planning stage.

The other two recommendations have been only partially implemented. They concern the holding of meetings in both languages and the development of a control system to ensure that employees' language preferences are fully respected in performance appraisals. The Department has already indicated its intention to take action in this regard. We expect to closely monitor the implementation of these recommendations.

The Canadian Ice Service now has a bilingual menu for its informatics system "Ice-Vu", which provides information on ice conditions. Since receiving a request for information about this in 1994 we have been pressuring the Service to

make the system accessible to those of its employees who prefer to work in French.

FISHERIES AND OCEANS

In 1995 we received four complaints involving the Department of Fisheries and Oceans and the reorganization of its offices in the Maritimes. The complainants feared that transfer of decision-making power from the Moncton regional office to Halifax might adversely affect the vitality of the Acadian community, which depends heavily on the fishing industry. (It should be noted that Moncton is located in a region designated bilingual for language of work, while Halifax is located in a unilingual English region.) **The Commissioner recommended that the Department develop a procedure for consulting Acadian interests in the Gulf fisheries with the aim of reviewing the reorganization of departmental operations in the Maritimes, and that it review the language requirements of positions in the offices of the Maritimes regional headquarters to ensure that it has the adequate two-language capability to meet the requirements of Parts IV and V of the Act.**

In 1997 we followed up on our recommendations. Meetings with departmental representatives revealed that an exhaustive review of the language requirements of the positions had been completed. Following this review the Department developed a three-year language training program to remedy deficiencies.

Though the Department has taken measures to inform the industry of organizational changes it has not implemented the Commissioner's first recommendation, which was to establish a consultative mechanism with the Acadian community for the purpose of examining the Department's reorganization.

Fears about the reorganization of the Department's operations still exist. The President of the University of Moncton wrote to the Minister of Fisheries and Oceans about the university community's concern regarding the loss of decision-making power over fisheries management. The Minister assured the President that "the Gulf Fisheries Centre in Moncton will remain the linchpin of fisheries management programs and related scientific activities for the entire southern Gulf of St. Lawrence." (*Our translation*) The Commissioner wrote the Minister to inform him of his special interest in this important matter.

Three other complaints received in 1997 concerned the poor quality of messages broadcast in French by the Coast Guard in the Atlantic region. Our investigation revealed the seriousness of the problem identified by the complainants. The Department responded to the complaints by deciding to evaluate the linguistic skills of radio operators and to regularly check the linguistic quality of the messages broadcast, and

by suggesting that its employees in the sector attend sessions to help them maintain and improve their knowledge of French as a second language. The Department's officials agreed to provide us with a detailed action plan designed to rectify the entire problem early in 1998.

FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

In February we completed a follow-up on the recommendations in our special study report published in 1996 on communications with and services to the public at missions abroad. We also followed up on recommendations the Commissioner had made regarding information sessions given in English only by Canadian representatives from our Embassy in Beijing. As well, we provided the Department with our final analysis of their action plan for the application of Part VII of the Act.

Our follow-up to the special study was carried out through telephone calls to 16 of the 34 Canadian missions selected for the original sample. We were verifying whether the greeting was in both official languages and whether front- and second-line services were available in the language identified as the second official language of the mission. Front-line services may be provided either by a pre-recorded message or by a receptionist, who is most often a locally hired staff member. Second-line services such as consular and commercial services are provided by departmental staff but also, increasingly, by locally hired employees.

We were greeted in both languages at only 50% of the missions. However, 75% were able to provide service in their second official language. We also encountered problems with receptionists who asked us if we spoke the other official language rather than transferring the call to someone who could speak our language. At times we were transferred to the second line and were not greeted in our chosen language.

Service to the public in both official languages at missions abroad: substantial improvements are still needed.

Reception services are the initial contact with the public. Our follow-up revealed that the Department has not addressed the fundamental issues of two-language reception services. For example, ten of the 16 missions we contacted do not have bilingual receptionists during normal working hours and only five of them make use of the available lexicon of English and French terms to enable unilingual staff to offer minimal services in both official languages. Furthermore, four of these missions are not making use of language

training. In fact, one European mission informed us that it could afford only five hours of language training per employee in the 1996-97 fiscal year.

Our follow-up also found that positions for locally hired staff still have no specified language requirements and that the language skills of incumbents who serve the public are still not evaluated in a structured and uniform way. We were therefore not surprised to find that the quality of service varied considerably.

We also found that half the missions still do not advertise capability in both English and French as an essential requirement when recruiting local staff to serve the public. It must be noted, however, that half the missions experience difficulties in attracting or retaining such staff. Officials at these sites cannot match salaries offered in other sectors of the marketplace. The Department has yet to resolve this issue.

Despite these shortcomings the Department continues to increase its two-language capability among rotational Canadian staff. The four employment groups at the missions most likely to have contact with the public are the EX, FS, AS, and ST-SCY groups. The two-language capability in these groups is now 81%. In addition, the overall proportion of bilingual rotational staff abroad is currently 76%, an increase of 15% since August 1995.

Although the Official Languages Division has sent out two reminders to heads of mission concerning the provision of two-language service to the public, and although a review of reception services was conducted at each mission in December 1995, a more concerted effort is clearly required to fully implement all of our recommendations and to resolve long-standing problems at missions abroad. We are pursuing this with senior departmental officials.

During the year we also followed up on recommendations made by the Commissioner following an investigation of eleven complaints lodged by participants in the Forum of Non-governmental Organizations at the United Nations World Conference on Women held in Beijing. They had complained that representatives from the Canadian Embassy gave information sessions in English only. The Department informed us that 50% of Canadian staff in the various sectors of the Embassy are bilingual, particularly in the commercial, political, immigration and development areas. Moreover, the Deputy Minister sent a memo to all heads of mission abroad directing departmental representatives to take appropriate measures during international events to ensure full respect for the requirements of the Act.

Analysis of the Department's action plan for the implementation of Part VII of the Act revealed significant shortcomings. The plan focuses on only two of the Depart-

ment's programs, International Cultural Relations and La Francophonie. Its responsibility to promote official language minority community interests in business and commercial activities in particular is not addressed. As well, the plan was developed without consulting other federal institutions with international mandates, and the planned measures are not supported by appropriate performance indicators or by an accountability and reporting framework.

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT CANADA

In 1997 the Office of the Commissioner investigated 160 complaints involving the Department of Human Resources Development of which 138 (86.3%) dealt with language of service. We also concluded a follow-up on the translation of employment insurance decisions handed down by umpires and we continued a follow-up started in 1996 on the vocational training and human resources development program in Ontario. As well, we are closely following the progress in linguistic quality achieved in job offers posted by the Department's computerized job inventory.

The number of complaints fell by 20% in 1997, from 200 to 160. This was in large part due to a decrease in the number of complaints about computer-assisted translation of job offers. We had investigated 40 similar complaints in 1996 compared to twelve this year. Despite significant progress made by the Department in this regard we are pursuing our efforts with those responsible by, among other things, showing them examples of poor translations brought to our attention by the public. The Department modified its informatics system to produce a better quality of job offers in both official languages but it will have to further its efforts in order to ensure that the computerized job inventory truly meets the requirements of the Official Languages Act. It will, for example, have to ensure that job offers in French have that language's diacritical signs and that the parts not translated by computer are written or translated by competent employees.

Ninety-two of the 138 service to the public complaints (in addition to the twelve about job offers) involved communications in person, by telephone or in writing, and 16 the minority press. Eleven complaints concerned language of work in the National Capital Region and New Brunswick. The other seven dealt with various problems. Ontario accounted for the largest number of complaints (36), followed by the National Capital Region (29).

We have completed the follow-up started last year on delays in French translation of umpires' rulings on Employment Insurance appeals decisions. The Commissioner had first recommended that those decisions which are jurisprudentially important be made available simultaneously in both official languages. In his second recommendation the Commissioner had asked HRDC and the Office of the Umpire to develop a response procedure, as swift as possible, to translation requests of other decisions. The Department implemented both recommendations. In response to the first lawyer from the Research Division of the Federal Court has

been assigned to prepare a list of decisions that are important in terms of jurisprudence. In response to the second recommendation the Department said that it had signed an agreement with Canada Communication Group on translation of decisions.

Following our 1995 investigation of HRDC's vocational training program we concluded that it did not adequately take into account the needs of Franco-Ontarians. Our follow-up revealed that the Department has taken steps to implement most of the Commissioner's recommendations, thereby fulfilling the commitment to which it is bound under Part VII of the Act, in particular by implementing a regional action plan for Ontario. The Department will ensure, in its discussions with the provincial government and through federal-provincial committees, that the principles set out in Part VII of the Act are followed. However, failure to include Part VII considerations in a new labour market development agreement with Ontario, in our view, have serious consequences for the Franco-Ontarian community. The Department will also continue to monitor the establishment of local training and adjustment boards to ensure equitable representation of Franco-Ontarians on these boards. The regional action plan provides for the adoption of mechanisms designed to include the French-speaking community in the local planning process. However, in some cases these mechanisms have not produced tangible results.

The Commissioner made three recommendations concerning data capture by both levels of government (to distinguish between training provided in English and that offered in French) to evaluate the impact of programs and services on the development and vitality of the Franco-Ontarian community. As regards their implementation, the situation remains virtually unchanged since our investigation, although steps are being taken by HRDC's national headquarters to improve the capture of official language related data both internally and from third parties.

Last year we reported on an investigation of complaints dealing with labour market development agreements signed between HRDC and the provincial governments. These complaints followed the federal government's announcement of its intention to cease to exercise certain responsibilities or to transfer them to the provincial or territorial governments. After determining that the complaints were founded the Commissioner made nine recommendations to the Department. (See p. 68.)

HRDC's action plan for the implementation of Section 41 of the Act is distinctive in that it provides for both national and regional measures and in that it covers two years. Although the national measures lack detail and no implementation timetable has yet been developed, these deficiencies are largely compensated for by the achievement of major objectives in recent months, such as the conclusion of an agreement in principle with the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada and the Conseil canadien de la coopération and the creation of a joint national committee. The agreement aims at developing a cooperative procedure between the federal

government, represented by HRDC, and French-speaking minority communities in Canada.

The regional component of the action plan, however, shows a major divergence between the regional offices of HRDC with regard to the measures proposed. This divergence underlines the need for closer coordination and for a more thorough review of the accountability framework.

JUSTICE CANADA

Of the eight complaints we received regarding Justice Canada in 1997 one involving the federal Contraventions Act (CA) was of particular concern to this Office as it deals with fundamental official languages rights in the context of the prosecution of infractions of federal laws. In a nutshell, the CA provides — for offences against federal statutes and regulations designated therein — an alternative prosecution procedure to that of the Criminal Code (CC), which includes comprehensive language rights. The new procedure provides less costly, more efficient administration of justice for minor offences through a ticket modality and decriminalizes convictions. The effect of the Contraventions Project is to empower provinces and territories to prosecute minor infractions to federal statutes and regulations; the language regime, however, is to be the one in place in each jurisdiction. While the Contraventions Project is a laudable initiative it should not be implemented at the expense of existing language rights.

Our investigation found a linguistic Achilles' heel in the CA. Although the CC includes comprehensive official languages rights for the accused, this protection is no longer ensured in the Contraventions Project. Provincial and territorial language regimes will provide fewer (or no) minority language rights. This serious shortcoming will almost certainly be further exacerbated if the province or territory delegates the prosecution of federal offences to a third party, e.g., a municipality, which might offer even less language protection for the accused. Moreover, neither the CA nor agreements made thereunder contain a provision to ensure the public's language rights when dealing with staff of the court (i.e., outside the context of court proceedings *per se*), which, in our view, flow from the Official Languages Act and its regulations.

The Commissioner found that in the Contraventions Project Justice Canada did not adequately ensure the implementation of its obligations under Part VII of the Official Languages Act, which requires the federal government to foster the equitable use of English and French in Canadian society and to be responsive to the particular situations of official language minority communities.

The Commissioner recommended that Justice consult with the official language minority community and with interested jurists before entering into a CA agreement with a provincial or territorial government; that it ensure that

the CA regime explicitly incorporate the language rights of the CC and the Official Languages Act; that CA agreements include provisions for court administration and support functions to respect an accused's language rights; that any CA sub-delegation require the approval of Justice Canada and include a comprehensive linguistic clause; and that, with respect to the Contraventions Project, Justice Canada establish appropriate mechanisms to ensure the respect of the language rights flowing from the CC.

The Commissioner's report was received favourably by both the complainant, the Association des juristes d'expression française de l'Ontario, and the Fédération des associations des juristes d'expression française de common law. In its reply to the recommendations Justice Canada has agreed to consult with the official language minority and jurists concerned, but only for CA agreements wherein, in the Department's opinion, a linguistic clause is required. In our view this is insufficient since the rights inherent in the CC should be legislatively guaranteed and form part of every CA agreement.

Justice Canada will also take some steps to encourage provincial/territorial administrations, in the context of the CA, to respect the spirit of the CC. We do not consider this commitment adequate as the CC in its entirety, not just in its spirit, must be respected.

Justice Canada will include a clause in CA agreements to the effect that the province/territory is to inform the Department of any legislative changes affecting implementation of the CA. The Commissioner's recommendation in this regard went further. It is our view that it is not enough that Justice Canada be informed of such legislative changes; if they will have a negative linguistic impact Justice Canada must correct the situation by whatever means it deems appropriate.

Justice Canada does not consider that the Official Languages Act applies to the Contraventions Project because, in its opinion, the provincial/territorial administrations are not acting on behalf of the federal government; consequently, the Department is not prepared to include the rights flowing from the Act as part of CA agreements. We recognize that a duly elected provincial/territorial government is different from, for example, a private sector third party, but we maintain that the Act has a major bearing on the Contraventions Project and that Justice Canada must ensure that administrative dealings between the public and the court respect the language preference of the public. Therefore, in several important respects the Department's reply falls significantly short of a commitment to full implementation of the Commissioner's recommendations. The Commissioner will continue to follow these matters very closely.

Late in 1997 we began an investigation into a new complaint regarding the absence of a linguistic clause in an agreement between the federal government and Mississauga, Ontario, in the context of the Contraventions Project.

We commend Justice Canada for its action plan for the implementation of Part VII of the Act, which commits the federal government to supporting the vitality and furthering the development of the English and French linguistic minority communities. The plan crystallizes the Department's ongoing efforts to translate the government's Part VII commitment into Justice Canada's corporate culture and especially into actions which will assist official language minority communities in areas proper to the Department's mandate.

While Justice Canada's action plan for Part VII is sound it did not have an adequate impact on the Department's management of the Contraventions Project.

NATIONAL DEFENCE

We received 38 complaints involving the Department of National Defence and the Canadian Forces. Twenty-five (twelve from the National Capital Region and 13 from the rest of Canada) concerned various services to the public. These covered communications with the public as well as public events and recruitment. The remaining 13 complaints related to language of work.

In each of the past two years we have noted a decrease of about a dozen complaints involving DND and the Canadian Forces. This decrease has been almost exclusively in complaints about the distribution of internal correspondence in English only at National Defence Headquarters. Measures taken by DND to address this systemic problem appear to have borne fruit. Of note is the dissemination in October 1996 of new guidelines on written communications among Canadian Forces units and the publication of an internal newsletter on the subject. However, we continue to receive complaints about automated systems and training. The Department must address systemic problems in these areas to ensure that French is afforded equitable respect in comparison with English in the workplace.

DND is finally making efforts to implement the Commissioner's recommendations to address systemic problems which have created difficulties for a number of French-speaking military families.

This year we report on two ongoing systemic issues, one involving services to military families at Canadian Forces Bases and the other concerning language of work at the Royal Military College in Kingston, Ontario. We also summarize an in-depth investigation we completed concerning the Ceremonial Guard in the National Capital Region.

• Services to families

DND has approved a comprehensive policy directive on the provision of a wide range of two-language services to families of military personnel posted to units country-wide. Issues relating to education and medical services will be addressed in the context of the Department's action plan for implementing Part VII of the Act. Furthermore, we have asked that DND's career management policy directive be made more flexible with regard to the universality of service principle, whereby members of the Canadian Forces must serve wherever they are required or assigned.

The Commissioner initiated a court action on this issue in December 1996 on behalf of four complainants who experienced major problems during postings to CFB Moose Jaw in Saskatchewan. We are exploring a potential settlement of this issue with DND.

• Royal Military College

We received six complaints this year about the status of French as a language of work at RMC. This brings the total of complaints on this matter to 35 since 1995. Early this year we finalized an investigation report containing 16 recommendations relating to complaints received in 1995 and early 1996. As reported last year, improvements still need to be made before the College can claim to be a truly bilingual institution. Our recent complaint investigations reinforce this conclusion. Issues such as recruitment practices and RMC's academic partnership with Queen's University are currently the subject of discussions with the College.

It is worthy of note that the College has been for some time an active member of the Regroupement des universités de la francophonie hors Québec.

• The Ceremonial Guard

We completed an investigation of a complaint concerning the Ceremonial Guard, which performs duties on Parliament Hill and at the Governor General's residence each summer. The complainant alleged that training is provided by the Governor General's Foot Guards in English only and that recruiting staff in Ottawa had asked two French-speaking candidates if they could function in English.

Our investigation revealed exceptional features about this complaint. Of particular note are that training is provided by reservists from the Governor General's Foot Guards and that the Ceremonial Guard is reconstituted every year. The regiment's positions do not have language requirements and their incumbents do not benefit from the language training resources available to regular Canadian Forces members. As a result, not all trainers have sufficient two-language capability to provide training in French.

We determined that both allegations were founded and the Commissioner made three recommendations to DND and the Canadian Forces. **The Commissioner recommended that training be provided in French as well as in English and that all course materials and tests administered to trainees be available simultaneously in both official languages.** As the practice of asking potential candidates whether they can function in English runs counter to the spirit of the Act (it could have the effect of discouraging unilingual Francophones from applying to the Governor General's Foot Guards) **the Commissioner recommended that recruitment staff in Ottawa be instructed to inform applicants that as of May 1, 1998, training will be offered in their official language.** DND has agreed to implement these recommendations.

NAV CANADA

On November 1, 1996, Transport Canada transferred its air traffic control services, including approximately 6,200 employees, to Nav Canada, a not-for-profit corporation. The legislation establishing Nav Canada stipulates that the Official Languages Act applies as if it were a federal institution. Since the Corporation's beginning we have received 19 complaints, six in late 1996 and 13 in 1997; of the 19, 18 concerned language of work and one language of service.

The six received in 1996 dealt with language of work in the Information Management Branch of the Air Navigation System sector in the National Capital Region. The complainant alleged that the work environment was not conducive to the equitable and effective use of French and that employees and managers were not sufficiently aware of their linguistic rights and obligations. Our investigation revealed a number of infractions of the Act. **The Commissioner made eleven recommendations. Among the most important are those concerning the right of employees to be supervised, receive communications, attend meetings and use automated systems in their preferred official language. The Commissioner recommended that employees be informed of the Corporation's language of work policy and that official languages objectives be included in management's accountability framework.**

Even though Nav Canada inherited this situation from Transport Canada in the midst of a very involved transition from public body to private company, Corporation officials were receptive to the recommendations and demonstrated a willingness to implement them.

The other twelve language of work complaints concerned Nav Canada in New Brunswick. In our view, this may indicate a significant problem locally but also, in combination with other complaints, may be a sign of a more widespread systemic situation which demands the Corporation's attention. We therefore asked Nav Canada to address the overall language of work situation. We will be following this matter closely.

PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA

In 1997 we investigated 68 complaints regarding Public Works and Government Services Canada, 20 more than in 1996. Fifty-eight concerned language of service, seven involved language of work, one related to Part VII of the Act and two dealt with staffing actions.

Eighteen complaints involved the new Confederation Bridge between Prince Edward Island and New Brunswick. Despite the recommendation the Commissioner had made to the Department in 1996 regarding its obligation to ensure that all promotional activities and publicity concerning the Confederation Bridge be in both official languages, we received 15 complaints about activities planned for the June 1 opening ceremonies. Twelve of these dealt with the absence of advertisements in the local French-language weekly newspaper even though advertisements had appeared in the English-language papers. We also received two complaints concerning the choice of English-only names for all the inaugural activities (BridgeFest, BridgeWalk, BridgeRace, etc.) and the absence of French during the performances and the opening ceremonies according to a draft scenario. One complaint involved the link between the fully bilingual PWGSC website and the site containing all the information, in English only, about the activities.

Although the physical site for the inaugural ceremonies and activities was in Prince Edward Island, the bridge joins that province to New Brunswick, which is fully bilingual. Moreover, the opening ceremonies were national in scope, transmitted live from coast to coast by Newsworld and the Réseau de l'information, and included the participation of representatives from Atlantic Canada as well as from the federal government.

The Commissioner intervened quickly to ensure that French was given equitable representation. It should be noted that the Department, Prince Edward Island and the company responsible for construction of the bridge, Strait Crossing Development, were all involved in organizing and hosting the activities and ceremonies. The complaints were resolved in time for the event, with excellent cooperation from federal departmental officials. The Department was reminded of its obligations under the Act, and it has assumed its responsibilities by preparing an action plan which includes semi-annual on-site audits of communications with and services to the public using the Confederation Bridge. Reports to date from our Atlantic Office regarding the availability of services to the public in both official languages are generally positive.

We investigated two complaints about the bid solicitation process for the Canadian Search and Rescue Helicopter Project. The request for bids and general instructions to bidders were published in English only. The document recognized that English and French are the official languages of Canada

but indicated that because of the international involvement, the restrictive timetable, the technical content of submissions and the language of work of the Project Management Office evaluators (English) bidders were asked to submit their proposals in English. This infraction to the Act was corrected, but with some delay, and by that time the damage had been done. One of the complainants also questioned the effect this situation would have on the language of work rights of French-speaking employees involved in the project. We concluded that the contracting process for this project did not, in a number of instances, respect the Department's official languages obligations. **The Commissioner recommended that PWGSC conduct a review of its contracting process to ensure that the language rights of members of the public, client departments and employees are fully respected. The Department has agreed to implement this recommendation; we will conduct a follow-up in 1998.**

In late 1996 we received a complaint that the work environment in the Aerospace, Marine and Electronics System Sector was not conducive to the use of both official languages and that the language rights of French-speaking employees were not respected. Our investigation, completed in 1997, revealed that English predominates in the work environment, due mainly to the technical nature of the work and the language preferences of suppliers. We identified a number of areas requiring attention and **the Commissioner made nine recommendations to PWGSC. The most important recommendations concern the need to respect the right of employees to be supervised in their preferred official language, to encourage the use of both official languages at meetings, to make training and work instruments available in the preferred official language of employees and to provide information to employees and managers on their language of work rights and obligations.** The Department has agreed to implement all of these recommendations and has already taken steps to do so.

PWGSC has made significant progress since last year with its action plan for the implementation of Section 41 of the Act. It has created an implementation committee and has appointed provincial and territorial coordinators to carry out its initiatives. One of the most notable of these is the provision, free of charge, to all official language minority associations of Termium, the federal government's terminology data bank. We also suggested that PWGSC develop a program to identify minority official language community businesses in order to measure whether they benefit equitably from the Department's activities.

REVENUE CANADA

In 1997 we investigated 110 complaints involving Revenue Canada; the majority (97) concerned communications with or

services to the public. These complaints were received from all regions of Canada, including the National Capital Region. During the year we also completed a special follow-up study and two in-depth investigations initiated in 1996.

Customs has still to improve its services to the public in both official languages at international borders in southern Ontario.

In a special study report published in 1994 the Commissioner made eleven recommendations to the Department concerning services in both official languages, including signage and active offer, at six Customs facilities in southern Ontario. Our follow-up revealed that the results of efforts by Revenue Canada to implement these recommendations fell short of expectations; problems still persist. Consequently, we reiterated or reformulated the original recommendations in the follow-up report and, for the most part, indicated immediate implementation dates to correct shortcomings.

The Commissioner recommended that bilingual customs inspectors working at the primary inspection areas address travellers in both official languages so that French-speaking members of the public do not have to take the initiative by requesting service in that language, that the Department ensure that all unilingual staff are aware of and apply the correct procedure in referring travellers to bilingual colleagues and that it develop realistic and attainable recruitment objectives and implement specific measures to increase the current bilingual staff complement at Customs' southern Ontario facilities.

At the time of writing we had received only an informal reaction to the new recommendations. We are keeping a close eye both on this situation and on that of services to the public at the other border crossings in Ontario designated to respond to the public in both official languages. The issue of services in English and in French at Customs facilities in Ontario remains Revenue Canada's weakest link in an otherwise strong chain of compliance with its obligations under the Act.

The first in-depth investigation completed this year concerned language of work in the Information Technology Branch. Our investigation revealed that allegations that the work environment was not conducive to the use of French were founded. As recounted in our 1996 Annual Report (page 49), the ITB reacted promptly to the two complaints by conducting an extensive internal review which then resulted in the formulation of 26 recommendations that were accepted by the Branch Assistant Deputy Minister.

We nevertheless made five recommendations to assist the ITB in achieving its objective of promoting the effective and equitable use of French in the workplace. For example, the

Commissioner recommended that an integrated accountability framework be established to optimize the implementation of ITB's own recommendations. The Commissioner also recommended that staff who chair meetings involving employees of both language groups do so in both official languages. Another recommendation related to the conduct of an employee survey approximately one year after the release of the Commissioner's report to assess progress on measures taken to ensure that the language of work environment in the ITB is conducive to the effective and equitable use of both official languages.

ITB management made a clear commitment to implement our recommendations and began doing so even before the release of our final report. Moreover, status reports on official languages are periodically presented to the Human Resources Committee, which is chaired by the Branch Assistant Deputy Minister. We will conduct a follow-up in late 1998.

The second in-depth investigation primarily concerned allegations that a taxpayer was dealt with unfairly by the Collections Division staff of the Toronto Centre Tax Services Office because he had requested service in French and that an audit of his tax account conducted by the TCTSO was in reprisal for this request.

We uncovered no evidence to substantiate these allegations. However, we did determine that allegations regarding the TCTSO's failure to provide service in French, on certain occasions, were founded. **The Commissioner recommended that the TCTSO conduct a thorough review of the language requirements of its positions to ensure that a sufficient two-language capability exists at all levels of the two Divisions implicated in the complaint. The Commissioner also recommended that staff clearly understand and consistently and effectively respect their obligation to offer two-language services actively and to serve clients in the official language of the clients' choice.**

Revenue Canada took the initiative this year of developing a language of work video and an accompanying user guide, which were distributed to offices in all bilingual regions. This should go a long way to ensuring that supervisors and employees understand their obligations and their rights.

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

In 1997 we investigated 26 complaints involving the RCMP, one more than in 1996; 17 concerned the language of services offered to the public, six were about the language requirements and staffing modes of positions being filled and three dealt with language of work.

The Commissioner believes that the RCMP should demonstrate at all times a symbolic recognition of and respect for our two official languages by ensuring that anything bearing its name or logo projects a two-language image of itself as a federal institution.

One complaint concerned various products issued under the RCMP Licensing Program, such as postcards and jackets, bearing an English-only inscription. The RCMP considers that the Official Languages Act does not apply to the licensing program because of an arm's-length arrangement established in two separate agreements. The first is between the RCMP, as owner of the intellectual property rights (RCMP logo, emblems and symbols) and the licensing agent, the Mounted Police Foundation (MPF); the second is between the MPF and Walt Disney Canada Limited. This complaint involves an important symbolic issue, given that the RCMP is a federal institution and the image of the Force world-wide is closely linked with that of Canada as a whole.

The Commissioner recommended that the RCMP ensure that its Licensing Program Style Guide specify that only bilingual representations of its name or acronym will be acceptable. As we went to press we had not yet received the RCMP's response to this recommendation.

We completed our investigation of two 1996 complaints alleging potential disadvantage to French-speaking members of the RCMP because of differences between the English and French versions of the written promotion examinations for senior non-commissioned officer positions (sergeants and staff sergeants). We learned that the RCMP test developers had set a time limit intended to allow 95% of candidates to complete either language version of the exams. This exceeds by 5% the usual test time limits used by professional test developers. We concluded that the time limits established for both language versions of the written exams were appropriate and fair to English- and French-speaking candidates. We were also of the view that the French in these two exams was of an acceptable quality and could not be invoked as a reason for alleging that members who took the exams in French were disadvantaged. Our assessment was based on a comparative analysis of both exams by our French-language expert and by a language-quality evaluator from the federal government's Translation Bureau.

We also finalized the investigation of two complaints concerning documentation sent to Division Staff Relations Representatives in English only. DSRRs are elected by the RCMP membership in their area to provide advice to members on staff relations matters. Our investigation revealed that some of the English-only documents involved correspondence on draft proposals from various managers or

directors at RCMP Headquarters which had been sent to several colleagues from both language groups for comment. Since this practice was not in conformity with the Act's language of work provisions **the Commissioner recommended that the RCMP ensure that Headquarters directors and managers distribute working papers for consultation or discussion in both official languages when the members consulted are from both language groups.** The RCMP has agreed to implement this recommendation.

A complex study begun in 1995 on official languages and the career possibilities of regular members of the RCMP was completed this year. The purpose was to determine if unilingual French-speaking members could have a full career in the RCMP. Our results showed that career opportunities for unilingual English-speaking members exist everywhere in Canada except Quebec; those for unilingual French-speaking members are very limited, even in Quebec, where only about 25% of positions require knowledge of French only. Nevertheless, we found that the rate of promotion of English- and French-speaking members is essentially the same. According to many French-speaking members interviewed, and following similar trends in the federal Public Service, this is mainly because most French-speaking members are bilingual.

The Commissioner made seven recommendations aimed at facilitating career possibilities for members of both language groups. He recommended that the RCMP take the required measures to offer English- or French-speaking cadets who wish to receive their training in their second official language the opportunity to take a language course to enable them to attain a superior level in their second language as part of their cadet training. He further recommended that the RCMP re-examine its policy whereby new members are not posted to their province or territory of origin, with the aim of allowing new members, if there are employment opportunities, to work in an environment where their first official language is spoken. The RCMP is reviewing these recommendations.

TRANSPORT CANADA

Transport Canada is one of the departments most affected by devolution and government reorganization in recent years. Where it had over 20,000 employees in some 1,500 offices across Canada in 1991 it now has approximately 5,000 staff in about 350 offices. Many areas in which the Department had responsibility for compliance with the Official Languages Act have been transferred to other institutions; these remain, however, for the most part subject to the Act.

Most notably, the bulk of the Coast Guard has been transferred to Fisheries and Oceans, air navigation functions have been privatized to Nav Canada and airport management functions continue to be handed over to local airport authorities. Other sections of this

report discuss our evaluation of the degree to which these various institutions have fulfilled their official languages obligations.

The change in Transport Canada's complaints profile reflects to some extent the organizational changes it has undergone. In 1997 we received 50 admissible complaints against the Department compared to 65 in 1996 and 73 in 1991. Only one complaint dealt with a language of work situation and it was resolved satisfactorily.

A special study of Transport Canada's enforcement of the regulations governing pre-boarding security screening was conducted and a draft report has been presented to the Department and other interested parties. (See pp. 69-70.) In summary, the report made a number of recommendations designed to resolve the language problems which have long troubled the effective delivery of these services, especially in three areas in need of improvement: **better guidelines for air carriers to establish minimum levels of service, more effective monitoring and control procedures by departmental inspectors and more rigorous standards for the training of security staff.**

Transport Canada is responsible for the enforcement of the regulations on the presentation of on-board safety briefings. We have opened 18 complaint files on this subject since the revised regulations came into effect in March 1996. Direct discussions with Transport Canada's field staff and language personnel have allowed us to close five of these complaints. However, we have yet to finalize our discussions with the Department which would allow us to deal effectively with the remaining files.

Transport Canada's direct responsibility for service to the public, including contracted services, accounted for 16 complaints against the Department in 1997. Eleven of these concerned telephone service in British Columbia, New Brunswick, Ottawa and Toronto. One dealt with written communications from the Department's head office. Another related to an advertisement placed in English only regarding a joint project with other interests in Nova Scotia. Three complaints concerning signage at docks and jetties in the Atlantic provinces were still under study at the end of the year.

Most of the remaining complaints about Transport Canada concerned air carriers and concessionnaires at airports which the Department had not yet transferred to local authorities, 23 in Halifax and three in Quebec City. Since both of these airports are scheduled for transfer in fiscal 1998-99 we have reminded Transport Canada of the need to ensure that the new airport authorities are fully informed of their linguistic responsibilities and are fully committed to respecting them.

TREASURY BOARD

The Treasury Board Secretariat has a key role to play with regard to official languages: the setting of standards and the coordination and supervision of the actions of other federal institutions, as well as supporting Canadian Heritage in the coordination of the implementation of Part VII of the Official Languages Act. It should therefore, in its own functioning, serve as an example. We continue, however, to receive complaints. Moreover, in our view the TBS should take a more active role in promoting the aims of Part VII within federal institutions.

Fifteen of the 31 complaints filed in 1997 concerned a single issue, an enclosure distributed in local newspapers to inform official language minority communities of the location of federal offices offering service in their language. The intention was good and the initiative was effective but some misunderstanding was created among a few members of the majorities. The Commissioner made two recommendations for avoiding such misunderstandings in the future. (See p. 35.)

Three complaints received in late 1996 also gave rise to recommendations. They concerned an information seminar in Moncton given in English only to some 80 federal public servants, including both English- and French-speakers, a special meeting of the TBS's Internet Advisory Committee, attended by some 65 persons, under the same circumstances, and the publication of an article in English only in a bilingual private sector magazine. The Commissioner will follow up on the corrective actions taken.

Another complaint dealt with an information technology symposium held in March in Ottawa and partially sponsored by the TBS. The complainant had received an English-only promotional brochure which did not indicate in which language or languages the symposium would be held. The TBS indicated that its involvement had come about too late for the brochure to be changed but that subsequent materials were produced in both languages and that simultaneous interpretation was provided at the symposium.

Oversights gave rise to three other complaints. A heading appeared in English in the French version of a publication posted on the TBS Web site; this was promptly corrected. The Great-West Life Insurance Company, which has a contract with the TBS for the provision of group dental insurance for federal public servants, had corresponded in English with French-speaking claimants; apologies were issued. In another case a French-speaking claimant in Winnipeg complained of inequitable service at Great-West's local telephone number; the company subsequently modified its system to correct the inequity.

Finally, we found certain shortcomings in the TBS action plan for the implementation of Part VII of the Act; these concerned the lack of concrete measures, accountability and

deadlines. The Treasury Board Secretariat has undertaken to deal with them.

VIA RAIL

There was no noticeable change in recent years in Via Rail's performance in terms of official languages, specifically with regard to service aboard trains in the Montreal-Ottawa-Toronto triangle. We received 22 complaints in 1997; 14 of them dealt with service to the travelling public in stations and aboard trains and eight with communications by telephone or in the media.

Our 1995 audit report on the Montreal-Ottawa-Toronto triangle showed linguistic deficiencies on 54% of the trips. An initial follow-up, published in August 1996, produced even less satisfactory results — a figure of 64%.

A second follow-up, carried out this year, indicates that the situation is unchanged. As in the past, we sought to determine if, in response to requests from Francophones, service was provided in French. The audit targeted service at the platform during boarding and ticket control, food service and public announcements aboard trains (departures, stops, arrivals and other communications made during the trip).

For this latest follow-up we made 62 trips in coach class between August 10 and 23 aboard Via Rail trains operating between Montreal, Ottawa and Toronto. We found deficiencies with respect to the Official Languages Act on 56% of the trips.

In 1997 we also audited the availability of service in French at station ticket offices. Service in French is regularly available at the ticket windows of stations in Montreal and Ottawa. However, in 22 visits to ticket windows at the Toronto station we found deficiencies with regard to service in French eight times.

It must be concluded that Via Rail is still far from meeting the requirements of the Act with regard to the provision of service in French aboard trains in the Montreal-Ottawa-Toronto triangle and at ticket windows at the Toronto station.

The availability of service in English and in French aboard Via Rail trains operating between Montreal, Ottawa and Toronto and in the stations is the subject of a court remedy action in the Federal Court. Via Rail has recently announced its intention to modify the composition and duties of its work crews aboard trains in the spring of 1998. The Corporation intends, in particular, to hire bilingual staff who will be assigned to trains operating in the triangle. In 1998 the Commissioner will evaluate the effectiveness of these new measures in terms of the provision of service in both official languages to the travelling public. Given the scope of these changes it was thought best to suspend the hearing of the case.

g) SPECIAL STUDIES

i) GOVERNMENT TRANSFORMATIONS: THE IMPACT ON CANADA'S OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

Devolutions, partnerships and privatizations continue to change the way in which services and programs, hitherto federal, are delivered. Within the government, delegation, restructuring and budgetary reductions have led to significant revisions in the management of official languages. How have these developments affected the language rights and linguistic living conditions of English- and French-speaking Canadians, especially those in the minority communities? What have they meant for the implementation of the linguistic obligations incumbent on federal institutions? In 1997 the Commissioner undertook a study to address these questions and to provide guidance as the federal government continues to transform itself; it was also prompted by complaints concerning, in particular, federal-provincial agreements on labour market training.

The report, entitled "Government Transformations: The Impact on Canada's Official Languages Program", is issued as part of this Annual Report and is available under separate cover.

ii) FEDERAL-PROVINCIAL LABOUR MARKET DEVELOPMENT AGREEMENTS

In his 1996 Annual Report the Commissioner reported on an investigation of complaints concerning federal-provincial agreements on labour market development, specifically labour market training and placement services. These complaints, which involved the Departments of Human Resources Development Canada and Canadian Heritage, originated in six different provinces. The Commissioner also examined Treasury Board's role as the agency responsible for the general direction and coordination of federal programs relating to the implementation of the Official Languages Act in federal institutions. In addition, following the signing of a memorandum of understanding with the Department of Canadian Heritage last March, Treasury Board agreed to remind federal institutions of their responsibilities under Part VII of the Act.

The complaints involved language of service, language of work, absence of redress and remedy procedures, lack of provincial commitment to Part VII of the Act and absence of linkages between Labour Market Development Agreements (LMDAs) and the "Agreement in principle between the Government of Canada and French-speaking minority communities".

Very early in the investigation process the Commissioner set out five principles that the LMDAs should respect, and communicated them to HRDC before the investigation was completed. These principles specify that any federal institution signing a devolution agreement with a province or territory must ensure, as a minimum, that the agreement:

- preserve the public's existing rights by clearly guaranteeing its right to services as stipulated in the Official Languages Act and its regulations
- establish a mechanism to give the public adequate and transparent remedy in case of dissatisfaction and, if need be, redress
- refer to a provincial or territorial commitment to supporting the development of the official language minority communities and provide for concrete measures to this end
- establish accountability and control mechanisms to ensure respect for language rights
- take into account the language rights of federal public servants when offering them a choice of becoming employees of a province or territory or remaining as federal public servants.

There are two categories of agreements between HRDC and interested provinces, depending on the degree to which the latter have wished to commit themselves. Our investigation showed that in the first category the federal government responsibility, and hence the application of the Act, remains unchanged; agreements of the second type establish a new relationship in official languages responsibilities between the federal and provincial governments. However, even in the second category a provincial agency providing labour force employment services acts on behalf of the Canada Employment Insurance Commission (CEIC) when it assumes National Employment Service (NES) functions. In the Commissioner's view the concept of service provided by a third party, as defined in the Act, applies to this component of agreement.

Federal responsibility

Accords signed with Newfoundland, Prince Edward Island, Nova Scotia and British Columbia belong to the first category. In general, they stipulate that the provincial government will take part in the design and management of active employment measures and in the operation of the NES without assuming responsibility for the delivery of services covered by these programs. This function, including its linguistic aspect, remains the federal government's responsibility.

New relationship of responsibilities

LMDAs signed with New Brunswick, Quebec, Manitoba and Alberta belong to the second category. These agreements stipulate that the province is responsible for the design, administration and delivery of services associated with active employment measures. Furthermore, it is responsible, on behalf of the CEIC, for local labour force employment services. This category of LMDAs provides for the possible transfer of federal employees to the provincial government.

The language rights set out in these LMDAs result from federal-provincial negotiations and reflect each province's linguistic situation.

Conclusions and recommendations

The Commissioner concluded that all the complaints were founded. In his view HRDC, Canadian Heritage and the Treasury Board Secretariat did not take all appropriate measures to ensure that LMDAs, particularly second category ones, respect conditions set out in the five principles listed above. The Commissioner made eleven recommendations to these three institutions.

The Commissioner made two recommendations to Treasury Board: first, that it develop an overall implementation policy for the Official Languages Act, in cooperation with the Privy Council Office, which would take into account the five principles and which would apply to any situation where federal competency and responsibilities are withdrawn or transferred; this policy would also assign Treasury Board Secretariat responsibility for monitoring its application. The TBS rejected this recommendation in favour of a case-by-case approach. In doing so it accords more importance to implementing devolutions than to protecting language rights guaranteed by the Act. The Commissioner cannot subscribe to this approach, which, in his view, weakens the protection of language rights.

The Commissioner also recommended that Treasury Board protect the language of work rights of federal public servants who do not wish to transfer to the employ of a province or territory which would not recognize these rights. The TBS also rejected this recommendation, preferring to rely on HRDC to assign other positions to affected employees wishing to remain in the federal Public Service. The implementation by HRDC of specific measures in no way reduces the degree of protection aimed for by the Commissioner.

The Commissioner recommended that Canadian Heritage define the role it intends to play with the provinces and territories to promote their implementation of programs and services intended to meet the needs of the official language minority communities in the area of labour market training. The Department responded that it fulfils its role under federal-provincial/territorial agreements on promotion of services. These agreements allow it to inform the provinces and territories of the development needs of the official language minorities. The Commissioner intends to monitor the situation in order to determine whether or not the work done by Canadian Heritage in this regard promotes the objective of his recommendation.

The Commissioner made nine recommendations to HRDC. For example, **he recommended that HRDC ensure that any agreement guarantee, as a minimum, access by members of the public in the language of their choice to the same services and programs as those to which they were entitled under the Official Languages Act.** HRDC responded that the agreements signed (and future ones) guarantee the availability to the official language communities of programs and services, taking into account provincial/territorial characteristics. This, however,

restricts the scope of rights set out in the Act. The Commissioner cannot endorse this decision by the Department.

The Commissioner also recommended that the agreements provide for an effective recourse procedure for members of the public in the event of failure to respect their language rights. According to HRDC the recourse procedure for agreements of the first category is the Department itself and the Commissioner of Official Languages; this the Commissioner accepts unreservedly. For agreements of the second category the redress mechanisms are under provincial/territorial jurisdiction and problematic situations might be dealt with under bipartite agreement administrative procedures. In the Commissioner's view various redress procedures for second category agreements are far from complying with conditions set out in his second principle.

The Commissioner recommended that any transfer agreement refer to a commitment by the provincial/territorial government to enhance the vitality of the official language minority community and provide for related concrete measures. According to HRDC this commitment was taken into consideration in negotiating the LMDAs and the inclusion of language clauses in the agreements constitutes *de facto* acceptance by provinces of the principles underlying Part VII of the Act. The Commissioner would much prefer an explicit commitment.

The Commissioner recommended that HRDC discuss with community representatives on the Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne the development of linkages between the LMDAs and the agreement in principle which created the Comité national. HRDC does not see the need to develop linkages between these two types of agreements. The Commissioner believes that this response is not satisfactory and he will closely follow the consultations HRDC intends nevertheless to hold with official language minority communities.

The Commissioner recommended that HRDC offer the representatives of the English-speaking community of Quebec a forum similar to that of the Comité national, if that community considers this useful. The Department will establish a similar forum for the English-speaking community of Quebec if that community believes that the Comité national model can be adapted to its needs. The Commissioner is satisfied with HRDC's response.

In one and a half to two years the Commissioner will conduct a follow-up on his recommendations to determine if implementation of the agreements meets the goals of the principles he has set out.

iii) USE OF THE INTERNET BY TWENTY FEDERAL INSTITUTIONS

In 1997 there were several developments concerning the Internet that flowed both directly and indirectly from the 22 recommendations in the Commissioner's special study on the use of the Internet by 20 federal institutions tabled at the end of 1996. Most significant was the elaboration by Treasury Board of a comprehensive policy, "Using the Official Languages on Electronic Networks". The Treasury Board policy integrates the recommendations of the study, both in terms of service to the public (bilingual and unilingual offices) and language of work (bilingual and unilingual regions), and it does it well.

Treasury Board has also created an Interdepartmental Internet Advisory Committee whose mandate is to "provide a forum for consultation on government-wide management issues associated with the use of the Internet within the federal government." This year we note the heightened profile of official languages issues in the advisory committee as well as in several of its constituent working groups. We were invited to participate and were pleased to host a full meeting of the advisory committee this spring. We continue to follow the work of the committee and its working groups with great interest.

The thrust of the Commissioner's study was the need to provide informatics specialists with practical solutions as to how federal institutions might meet their official languages obligations on the Internet. We are now working with specialists, both in government and in the private sector, to develop ways in which such solutions may be readily furnished to managers. Moreover, as announced, in 1998 we will conduct a systematic follow-up to our special study.

The Commissioner received 27 complaints regarding federal institutions and the Internet. Most of these (21) concern service to the public; six are related to the right of federal employees to work in the official language of their choice. Six are still under investigation. In 1997 18 founded complaints dealt with issues such as the quality of French on the institutions' Web sites; most shortcomings proved simply to be oversights.

On the other hand, there were founded complaints against two organizations over various aspects of their Web sites that were available in English only. The National Gallery of Canada subcontracted ticket sales to an organization whose on-line Web site was available only in English. Similarly, the feature of the Statistics Canada Web site that allowed for on-line searches of the contents, known as a search engine, functioned only in English. We are pleased to report that in both cases the institutions took prompt action to rectify the situation.

iv) LANGUAGE OF COMMUNICATION AT PRE-BOARD PASSENGER SECURITY SCREENING POINTS AT AIRPORTS

As a federal institution which regulates the transportation industry Transport Canada has an obligation under the Official Languages Act to ensure that services relating to the health, safety and security of members of the public are available in both official languages.

Transport Canada's Air Carrier Security Regulations require that air carriers conduct pre-boarding passenger security screening in both official languages at airports where demand is significant, as determined by the official languages regulations.

Concerned with the lack of progress in resolving problems regarding inadequate two-language services at security screening checkpoints in various airports, as evidenced by the 42 complaints received on the subject since January 1995, the Commissioner undertook a special study to examine the measures taken by Transport Canada to ensure that the screening process effectively enables communication with members of the public in the official language of their choice and to review the roles and activities of air carriers and security firms in this respect. The study focused on Halifax, Montreal (Dorval and Mirabel), Ottawa, Toronto (Terminals 1, 2 and 3), Winnipeg, Calgary, Edmonton and Vancouver international airports. It also included the Moncton airport.

While adequate passenger screening services are routinely provided in English at all airports surveyed such service in French is not being provided consistently except at airports in Quebec.

In most cases unilingual personnel when addressed in French continued to speak English or resorted to hand gestures instead of seeking help from a bilingual colleague. Even in cases where service in French was ultimately provided the wait for service in that language was excessive, as long as ten minutes in two cases. Moreover, service in French lacked continuity as it was not available at every phase of the screening process.

Among the contributing factors are the lack of an adequate standard for providing effective service in both official languages, the latitude afforded air carriers in complying with the official languages obligations outlined in the security regulations, the lack of adequate official languages considerations in the monitoring of security screening as well as in the training, testing and certification of security agents and the lack of sensitivity on the part of security agents to Canada's linguistic duality.

The Commissioner made 16 recommendations to Transport Canada aimed at ensuring satisfactory service in both official languages at all times. They dealt with the amendment of its guidelines to air carriers to establish as a minimal requirement the presence of at least one bilingual security agent for each security screening point per shift, the expansion of its control mechanisms to include the systematic verification of effectiveness in providing a quality and timely service in both official languages and modification of its training program to increase awareness among security agents concerning the fundamental right of Canadians to passenger screening services in the official language of their choice. We will be following up on progress achieved in implementing the recommendations and will report on their status next year.

v) FOLLOW-UP ON SPECIAL STUDY OF FEDERAL OFFICES DESIGNATED TO RESPOND TO THE PUBLIC IN BOTH ENGLISH AND FRENCH

In 1994 the Commissioner conducted "A Study of federal offices designated to respond to the public in both English and French". It revealed that, on the whole, the provision of service in both official languages is far from satisfactory. We concluded that on average service was adequate in the language chosen in 79% of cases; outside Quebec, however, service in French was satisfactory in only 72% of cases. The lack of active offer proved to be markedly deficient across the country. The Commissioner made ten recommendations to all federal institutions subject to the Official Languages Act to improve the provision of service in both languages.

In the fall of 1996 we began a follow-up on this study to determine whether improvements had been achieved since 1994 and whether the Commissioner's recommendations had been implemented. This follow-up, conducted region by region, will have

extended over some 20 months. Separate reports by province and territory will be published. The results will be presented office by office to allow each to make immediate corrections to deficiencies noted in service to the public in both official languages. We have also asked each department or agency to check those offices designated bilingual which we did not visit.

As of December 31, 1997 we had produced five reports examining a total of 144 offices designated bilingual: 20 in Newfoundland, 24 in Prince Edward Island, 35 in Manitoba, 37 in Saskatchewan and 28 in Yukon. We will pursue our follow-ups in the other provinces and in the Northwest Territories in 1998.

Definition

What is a federal office designated to provide service to the public in both official languages? It is a point of service of a federal institution: a physical facility (office, wicket, counter, etc.) and a telephone line. This facility is established under criteria set out by the official languages regulations to provide English- and French-speaking citizens with service in the official language of their choice. The offices are selected according to census results, i.e., the number or percentage of citizens of the official language minority they serve or their special nature (e.g., health, safety and security, location, mandate).^{*} Considering the relatively small numbers of offices designated bilingual, it is important for citizens who speak the minority official language that all offices so designated meet their language obligations fully and that the public be informed clearly and accurately of their location.

Services provided to English- and French-speaking citizens must be equivalent. In offices designated to provide service in English and in French, all the services available to citizens of the majority language must also be available to those of the minority language, and waiting times must be comparable.

Reduction in number of offices

The number of federal offices fell by 9% between 1994 and 1997 in the areas visited but the number of those designated to provide services in both official languages fell by a much larger percentage, 27%. Table III.12 shows that in each area there was a larger reduction in the number of these bilingual offices than of offices in general. This reduction was noticeably large in Yukon, where their number fell by 46%, and

Table III.12
Distribution of points of service by province/territory in 1997

Province	Number of federal points of service			Number of federal points of service designated bilingual		
	1994	1997	Increase (▲) or Reduction (▼) in %	1994	1997	Increase (▲) or Reduction (▼) in %
Newfoundland	844	757	10 ▼	79	51	35 ▼
Prince Edward Island	193	146	24 ▼	100	62	38 ▼
Manitoba	879	820	7 ▼	220	182	17 ▼
Saskatchewan	1,107	1,057	5 ▼	182	141	23 ▼
Yukon	100	68	32 ▼	54	29	46 ▼
Total	3,123	2,848	9 ▼	635	465	27 ▼

^{*} The Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations include clear definitions of "significant demand" and "nature of the office".

in Prince Edward Island, where the reduction was 38%. Treasury Board has been informed about this situation and has indicated that it will look into the matter.

Consultation with the communities

Before conducting our follow-up we met with representatives of the French-speaking communities in the areas visited. They complained that they were not regularly kept advised by federal institutions of the location of offices designated bilingual and were not adequately informed of the services they provided. They also told us of their concerns about government transformations, about the lack of client greeting and active offer of service in both languages and about the increased use of administrative measures to compensate for shortages of directly available bilingual human resources.

Approach

To assess the availability of service in French in offices designated bilingual our investigators adopted a client-based approach: they acted like French-speaking citizens seeking service in their language. First, they made at least two telephone calls to each office selected. They then observed whether the greeting was in both languages and whether service was provided in French and, if so, in what manner: consistently or occasionally.

Our investigators then visited each office to assess signage, documentation, greeting and availability of service in person in French. They met with the office manager, and with the regional director of each organization, to inform them of the findings and of the recommendations, if any, that would appear in the Commissioner's report. The follow-up results were also forwarded to the deputy head of each federal institution and to the Treasury Board Secretariat.

The Commissioner's expectations

The Commissioner made recommendations in 1994 and federal institutions made commitments in the action plans they developed at the TBS's request. Also, in view of the significant reduction in the numbers of designated offices we expected the offices we had visited to have taken measures to ensure provision of service in both official languages. On the whole, we were disappointed. We found that many of the problems that existed in 1994 still persist. Twenty-three offices which had not been providing service in French then are still unable to do so; in 21 offices the situation has deteriorated. We made 389 recommendations in the five reports that have been published to date: 39 in Newfoundland, 70 in Prince Edward Island, 78 in Yukon, 87 in Manitoba and 115 in Saskatchewan.

Results

Table III.13 compares the results of this year's follow-up and those of the 1994 study in the five areas audited to date. We noted that most of the physical elements of service in both lan-

guages have deteriorated since 1994, except for a slight improvement in interior signage and notable progress in the use of signs to indicate the availability of service in both languages, which had increased from 63% to 83%. We were expecting the complete presence of these physical elements in all offices designated, considering the ease with which signs can be posted and documents placed in display racks. We hope that our recommendations to each office which showed deficiencies in this regard will produce the needed results. We also expect that the TBS will take the appropriate measures to ensure that all federal offices designated bilingual have all the physical elements to indicate that they provide service in both official languages.

With regard to the human elements, those involved in actual provision of service, the recommendations we made in 1994 have not had the impact that the public is entitled to expect. The effectiveness of telephone service shows the greatest decline, from 71% to 58%. Service in person, although improved, is not available in the minority language in 30% of the offices designated bilingual which we audited. Telephone reception in both official languages and active offer in person reflect service in general and are therefore unpredictable. Only the greetings of Canadian Heritage's offices are consistently made in both languages in the four provinces and the territory visited.

Table III.13

Extent to which offices designated to provide services in both official languages meet their linguistic obligations

Service element	Study 1994	Follow-up 1996-1997
<i>Physical elements</i>		
Exterior signs	94%	90%
Interior signs	82%	88%
Documentation	82%	79%
Forms	88%	84%
Pictogram	63%	83%
<i>Human elements</i>		
Two-language greeting on the telephone	49%	57%
Two-language greeting in person	22%	21%
Service on the telephone	71%	58%
Service in person	59%	70%
Two-language capability	63%	53%

Table III.14

Comparative results of study (1994) and follow-up (1996-97) by province and territory in offices designated to provide services in both official languages

Province/Territory	Newfoundland		Prince Edward Island		Yukon		Manitoba		Saskatchewan	
	Study %	Follow-up %	Study %	Follow-up %	Study %	Follow-up %	Study %	Follow-up %	Study %	Follow-up %
Exterior signs	100	94	94	80	85	56	96	100	91	100
Interior signs	80	100	80	70	85	77	81	96	81	88
Documentation	100	100	79	55	75	67	87	90	73	76
Forms	100	100	89	80	100	86	96	85	70	74
Pictogram	54	88	58	80	46	61	74	84	57	88
Two-language greeting on the telephone	41	59	49	65	47	62	57	50	52	53
Two-language greeting in person	0	7	36	6	14	12	43	39	18	24
Service on the telephone	70	47	69	65	91	66	76	56	60	67
Service in person	42	56	72	90	42	61	76	78	45	61
Two-language capability	74	50	62	72	37	48	71	63	59	38

Active offer, i.e., a greeting in both languages before the request for service, is of utmost importance; the federal institutions' methods of inviting the public to communicate in the official language of its choice are far from adequate. Capability to serve the public in both languages is satisfactory or better in only 53% of the offices we visited, compared to 63% in 1994. This decline is particularly disturbing considering the reduction in the number of offices designated bilingual.

Table III.14 compares results of the 1994 study and those of the follow-up for each province and territory which has been the subject of a report. It is interesting to note that 88% of the offices designated bilingual in Newfoundland and Saskatchewan display a pictogram indicating that service is available in both official languages; this is a definite improvement over 1994. On the other hand, we find it difficult to understand why some offices still do not display a symbol eight years after the TBS required the presence of a pictogram in offices of federal institutions designated bilingual.

Newfoundland shows the steepest decline in the capability of staff to serve the public in both languages. Several of its offices have only a very small number of bilingual employees. Telephone service in French is less available than at the time of the study in all regions except Saskatchewan. However, the availability of service in person, while far from satisfactory, has improved, particularly in Prince Edward Island, where we obtained service in French in 90% of the designated bilingual offices visited; however 44% of the offices in Newfoundland and 39% in Yukon and Saskatchewan were unable to provide

service in French. Telephone greeting in both languages has improved, except in Manitoba. A two-language greeting in person is almost non-existent, except in Manitoba, and even there it is available in only 39% of designated offices.

Telephone directories

The follow-up reveals that telephone books are not used effectively to inform the public of the language in which service is available. Directory entries are usually identical in English and French. The public therefore cannot know the number at which service is in fact available in their language. Telephone books should clearly indicate (by means of an asterisk and an appropriate note) the numbers at which the official language minority can be in fact served in the official language of its choice.

Service capability in both official languages

As we have said, in general the capability of designated offices to provide service in English and in French has declined. Eighteen of the offices visited had no two-language capability on-site and 35 others had to rely on the services of a single bilingual employee. At Industry Canada's office in Yukon there is only one unilingual officer on duty and the Department would like to continue to serve French-speaking clients by using the services of the receptionist of another institution. We find this arrangement unacceptable since the quality of service in French is inferior to that provided in English. Designated offices must have adequate two-language capability to serve clients at all times.

In offices where there is not sufficient bilingual staff service in French is often provided by means of administrative measures which tend to be cumbersome and inadequate. These measures, to which institutions may have to resort for a short period to compensate for the temporary absence of bilingual staff, are maintained in some offices, thus becoming the norm. For example, at the Prince Edward Island branch of the Business Development Bank of Canada our investigator's call was forwarded to an office of the Bank in New Brunswick, where the information could not be provided because the employee, although speaking French, was not familiar with the situation on the Island. At the Canadian Wildlife Service number in Whitehorse our investigator was first put on hold and then transferred to a French-speaking person who had no knowledge of the programs available in Whitehorse. The clerk then asked the investigator to submit a request in writing to the Vancouver office. This way of dealing with French-speaking clients is simply not acceptable and shows a lack of consideration.

Management of service in both languages

On the whole the managers of the offices visited stated that their staff knew the office's linguistic responsibilities. However, the results of our follow-up reveal that employees do not always respect linguistic directives and that most managers have no control mechanism in place to ensure that the public is served in the official language of its choice.

A close examination of the linguistic performance of each office found that managers of the most exemplary offices had integrated service provision in both languages into the routine management of their office. In addition to circulating directives they organized staff information and training sessions and they regularly discussed problems related to the provision of service in both languages with staff and supervised the implementation of such service. In most cases they had regular consultations with representatives of the French-speaking community to become aware of their needs and to inform them of the services provided by the office.

Treasury Board Secretariat's role

Following our 1994 study TBS had asked federal institutions to review the situation in their offices designated to provide service in both languages and develop action plans to redress shortcomings. Results of the follow-up reveal that TBS was not sufficiently critical of the institutions' "self-evaluation exercise". The visits being made by TBS staff to designated offices are valuable but we do not believe that they can adequately ensure service to French-speaking citizens in their own language. TBS's method of announcing its officers' visits and discussing with managers the results of the test of service does not seem adequate. A more rigorous method is required if TBS really wishes the offices designated bilingual to provide service of comparable quality in English and in French.

Treasury Board is responsible for establishing general direction and coordination of policies and programs of the government of Canada in relation to implementation of Part IV of the Official Languages Act in federal institutions. It therefore has an important role to play in ensuring compliance with federal policies on service in both languages. We count on it to implement more rigorous measures to exercise this role effectively.

We believe that TBS should, in cooperation with the institutions in question, review the situation of each designated bilingual office. It should identify deficiencies, develop concrete solutions and ensure their implementation in accordance with a firmly negotiated timetable that would bind responsible ministers and deputy ministers. It should also inform the Standing Joint Committee on Official Languages of these commitments and conduct a follow-up every six months.

Reactions from federal institutions

Responses received from federal institutions following our reports show that most of them have taken, or intend to take, specific measures to correct the deficiencies noted. Only after a future follow-up will we know whether these actions have resulted in lasting improvements. Some institutions correct their deficiencies only when they are to be audited. It is possible that in many cases, without our intervention no measures would be taken.

The laudable initiatives of certain federal institutions include those of Revenue Canada offices in Newfoundland. They invited the Director General of the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador to make a presentation to their managers on the importance for French-speaking citizens of active offer of service in both official languages. We also note a Business Development Bank of Canada initiative which took advantage of the recommendation made to its office in Yukon to standardize signage in all its designated bilingual offices across Canada. Unfortunately, there are too few initiatives of this kind.

1998 Follow-ups

In 1998 we will maintain our visits to offices designated to provide service in both languages. We will continue to make recommendations to redress each office's deficiencies. We will also return to previously visited offices to ensure that managers have met their commitments.

vi) COST IMPACT OF TWO-LANGUAGE PACKAGING AND LABELLING ON SMALL AND MEDIUM-SIZED BUSINESSES IN CANADA

It has been alleged that requirements for the use of both official languages in packaging, labelling and instructions for assembly and use represent a considerable burden for small and medium-sized Canadian businesses and adversely affect their competitiveness. We decided to develop a clear picture of the situation.

To ensure professional competence and objectivity we asked a recognized chartered accountant, Professor J.E. Boritz of the University of Waterloo, in collaboration with three major accounting firms, to develop the methodology of the survey, to build a representative sampling of businesses to be interviewed and to carry out data collection and analysis.

The firms were Price Waterhouse in Richmond, British Columbia, Ernst & Young in Kitchener, Ontario, and Montreal and Coopers & Lybrand in Charlottetown.

Thirty-three companies in five fields of business (chemicals, food products, household products, pharmaceuticals and textiles) were studied. The accounting firms interviewed the Chief Executive Officer of each and analysed each company's financial records.

Average set-up costs proved to be consistently less than one cent per dollar of revenue generated by a product. Average ongoing annual costs were one-fifth of a cent per dollar of product revenue.

Statistics Canada calculates the total value of all packaged products sold in Canada as some \$50 billion a year. That means that the total cost of two-language packaging and labelling for all Canadian businesses (not just small and medium-sized ones) is at most \$100 million a year, far less than the \$2 billion or more alleged.

A few additional points are worth mentioning:

- Many companies have been using two-language packaging, labelling and instructions since long before any regulations came into being; they voluntarily chose a two-language marketing strategy.
- Many companies, as part of their marketing strategy, provide far more information than is required by any Act or regulation.
- Most requirements regarding two-language packaging and labelling are not part of the Official Languages Act but rather are set out in legislation and regulations for which departments such as Industry, Health and Agriculture are responsible.

The Commissioner's primary concern is that information be provided to English- and French-speaking Canadians which will protect their health and safety and especially that of their children.

In making this study public the Commissioner expressed his openness to consideration of possible simplification of existing regulations.

vii) BILINGUALISM IN THE NATIONAL CAPITAL REGION

Bilingualism in businesses leasing federal government premises in the National Capital Region again aroused interest in 1997, although these businesses do not provide services on behalf of the government. At the time of writing the National Capital Commission's leases included two language clauses: one on two-language signage and the other on availability of service in English and French. As for Public Works and Government Services Canada (PWGSC) leases, they contained only one clause on service provision in both official languages. Unfortunately, these clauses are not always scrupulously respected.

The Commissioner and the Standing Joint Committee on Official Languages examined this question carefully. Appearing before the Committee, the Commissioner pointed out that under the Official Languages Act federal institutions must contribute to the bilingual character of the NCR.

The federal government, as landlord, should include language clauses on signage and on the provision of service in both official languages in its commercial leases in the NCR. It should in particular ensure compliance with such clauses, as required by the Act.

The Commissioner also pleaded for closer communication with tenants to remind them of their linguistic obligations.

The Committee took the Commissioner's testimony into account in its report on the issue, which was tabled in April 1997. It made eight recommendations, five of which cite the specific obligations of Canadian Heritage to promote linguistic duality among private enterprises in the NCR. Two recommendations relating to PWGSC and the NCC deal with the need to include language clauses in leases and to ensure their respect. The final recommendation invites the private sector and the various levels of government to work together with a view to more effective promotion of the two-language character of the NCR as part of the region's economic development strategy.

h) MERIT LIST

Since 1992 the Commissioner has awarded 38 certificates to federal offices which have distinguished themselves by their reliability and courtesy in the area of official languages. Although our attention has primarily been focused on the offices' capacity to serve members of the public well in both English and French we also recognize achievements and good performance in other aspects of the Act, notably language of work and support of Canada's minority official language communities.

We are pleased to add six more offices to the list this year; they represent four different regions of the country — Atlantic Canada, Quebec, the Prairies and, for the first time ever, the North. Our selection was made on the basis of a number of criteria, principally:

- a commitment by management to providing quality service at all times in each language
- the existence among staff of an institutional culture centred on the active and courteous provision of service to the public in both official languages
- constructive initiatives by managers and employees to resolve significant problems
- a recognition of and commitment to the needs of the official language communities as shown by the integration of those needs into the institution's activities and programs.

Here is the list of the offices selected for 1997, along with their special merits.

CANADIAN HERITAGE PARKS, NEWFOUNDLAND

Since our investigation last year of complaints regarding the lack of service in French at two national parks in Newfoundland the Department of Canadian Heritage has done a great deal to improve two-language capability at both Port au Choix and L'Anse aux Meadows.

At L'Anse aux Meadows service is now available at all times in both English and French and is of good quality. At the Interpretation Centre greetings are systematically and enthusiastically given in both official languages and there are numerous active offer signs throughout the Centre. In addition to two-language reference materials the bilingual guides at the Viking settlement offer translation so that visitors can speak to the Vikings in either official language.

At Port au Choix service is continuously available in both languages when the Interpretation Centre is open. A new exhibit at the Centre is accompanied by bilingual texts of very good quality. In addition, video presentations are offered to visitors in both official languages and the quality of the French is excellent.

Both parks have come a long way in a short period of time in ensuring two-language services. Their efforts to achieve this balance of English and French are indeed laudable.

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE, QUEBEC

"C" Division of the Royal Canadian Mounted Police, which carries out federal policing duties in Quebec, has been able to provide an excellent level of service to both English- and French-speaking persons due to the fact that all members in bilingual positions meet their language requirements. Most of the staff work in the Montreal region. The proportion of English-speaking members in "C" Division (117 of 1,024 members or 11.4%) is a good reflection of their presence in the Quebec population as a whole.

Good service and equitable participation exist thanks to the sensitivity and openness of "C" Division management, who should be congratulated on their efforts to include and support members of the minority official language community.

NATIONAL RESEARCH COUNCIL — INDUSTRIAL MATERIALS INSTITUTE, BOUCHERVILLE, QUEBEC

Created in 1978 by the National Research Council of Canada, the Institute focuses on the needs of Canadian industry in the area of materials processing, and it assists companies competing in global markets. The Institute is internationally renowned as a leader in its field; its 147 employees work with a variety of scientific collaborators in Canada and abroad. All of the Institute's research is conducted in the official language of the client organization.

Even though it has had to operate in a predominantly English field the Institute has deployed considerable efforts to ensure the place of French in the scientific and technical world. For example, almost 40% of the research reports produced by the Institute in 1997 were written in French and the majority of the projects managed by the three sectors in the Institute were carried out in French.

The work done at the Institute leads to more efficient production processes and faster development of higher quality products at reduced costs. The Institute accomplishes all this while ensuring an environment conducive to the use of both official languages and maintaining an exceptional level of service in both.

THE 1997 CANADA GAMES SOCIETY, MANITOBA

The host organization for the 1997 Canada Games, held in Brandon in August 1997, warrants a special place on the Commissioner's Merit List. Funded in part by the Department of Canadian Heritage (Sport Canada), it was committed to providing a well planned, effectively organized and rewarding experience for participants and other stakeholders in both official languages. An integral element of the planning of the Games was the equitable use of both English and French. This

was assured thanks to the efforts and commitment of the Language Services Division set up by the host society.

English and French were present in all aspects of the Games, from newsletters, publicity, signs, guides and announcements to interviews with participants. The Language Services Division also assured the immediate translation of results in order to send them directly to the media centre, and it developed a bilingual lexicon that was used throughout the two weeks of the Games.

To meet all the challenges it had to face, the Language Services Division recruited more than 400 bilingual volunteers from in and around Brandon. Each wore a button that said "Je parle français". The work of the Division will remain a legacy for future Games and should ease the organizational burden of the upcoming Games in Corner Brook, Newfoundland, and London, Ontario.

CANADA POST CORPORATION, MANITOBA

During our 1994 study on two-language points of service we noted that three post offices in southern Manitoba provided very good service in French. The 1996 follow-up confirmed that they continue to provide the same quality of service in both languages.

Our visits to offices located in St. Pierre Jolys, La Broquerie and St. Norbert showed that exterior and interior signs were in both official languages, as were all forms and documentation meant for public use. The offices displayed the Canada Post logo indicating the availability of services in English and in French; these services were effectively provided both in person and over the telephone. The bilingual employees at all three offices are aware of their linguistic obligations and consistently respect the language preferences of their clients.

We commend the staff of these three offices for their continued commitment to good service to the public.

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE, YUKON

The RCMP is the only police force in the Yukon. Its operations are coordinated by headquarters in Whitehorse. "M" Division has a varied and comprehensive law enforcement role. All its responsibilities deal with community concerns and the force maintains regular contact with the public, which makes for a more effective and responsive police service. One issue of particular importance is the availability of emergency services. Since 1995 "M" Division has increased the number of bilingual operators servicing the 911 emergency lines from two to four of ten employees. Even though the number of designated bilingual positions in Whitehorse is only ten, there are some 18 employees in the police force able to provide service in both official languages.

All staff have been informed of their obligation to provide two-language services; this is evidenced through a systematic two-language greeting on the telephone as well as prompt and courteous in-person service in the language of the client. The Division ensures that members of the public are informed of their right to service in the official language of their choice by the display of all interior and exterior signage in both official languages as well as by the availability of all documentation and forms in both English and French.

"M" Division maintains regular contact with members of the minority official language community and has put many initiatives in place to enhance its visibility in the community. We congratulate all its members for these actions.

2. CENTRAL AGENCIES

a) THE FEDERAL ADMINISTRATION

The central agencies play a vital role in the implementation of the Official Languages Program of the government of Canada. Key agencies include the Treasury Board Secretariat (TBS), the Public Service Commission (PSC), the Department of Canadian Heritage as well as Public Works and Government Services Canada.

THE TREASURY BOARD SECRETARIAT

The Treasury Board Secretariat is the cornerstone of the Official Languages Program in the federal administration. It is responsible for coordinating and auditing the activities of most government organizations involved in the application of policies arising from the Official Languages Act.

The TBS is responsible for major areas of the Official Languages Program. These include service to the public, language of work in regions designated bilingual and equitable participation of English- and French-speaking Canadians as federal employees. In 1997 a commitment was added to these responsibilities: to promote the vitality and development of official language minority communities, a responsibility shared by TBS and Canadian Heritage, pursuant to Part VII of the Act.

In 1997 TBS maintained its efforts in certain areas and also took new initiatives.

Service to the public

In its Annual Report on Official Languages (March 1997) TBS stated that nearly 30% of federal offices had an obligation to serve the public in both official languages. (See pp. 34-37.)

TBS began its audits by evaluating the main services provided to the public in census metropolitan areas (CMAs). In 1994-95 it examined the situation in the Toronto and Halifax CMAs. In 1996 it conducted a similar audit in 11 other CMAs in Ontario and western Canada. It also asked Consulting and Audit Canada to conduct a language audit in other regions during the 1996-97 fiscal exercise, the results of which have yet to be published.

The first two phases of the audits on service to the public in the CMAs revealed that the linguistic situation varied from place to place and that, despite some improvements, service was not always available in both languages or was not of comparable quality in English and French.

As a follow-up to the studies conducted separately by this Office and TBS in 1994 on the availability of service to the public in English and French, federal institutions, at TBS prompting, prepared action plans to rectify deficiencies. In this context, and as a follow-up to recommendations arising from his 1994 studies, the Commissioner conducted investigations in 1997 in Prince Edward Island, Manitoba, Saskatchewan, Alberta and Yukon. These surveys showed that the capability to provide service to the official language minority in its preferred language is adequate in only 53.7% of the offices designated bilingual, as opposed to 76% in 1994.¹ In other words, despite the planned measures there has been slippage, although the institutions in question have had ample time to improve their linguistic performance. The Act did not come into force yesterday; it is high time to move from action plans to concrete achievements.

The TBS uses the Internet to disseminate information on official languages; just recently it set up "Burolis on line", a new computerized list of federal offices having the obligation to serve the public in both official languages. Taking into account the recommendations we made, following our study on the language aspects of Internet use in the federal Public Service, TBS established a policy in this regard and published it on its Internet site.

Language of work

In July 1997 TBS published the results of a major study, "1996 Survey on the use of the official languages among federal employees in New Brunswick". This evaluation involved some 20 organizations and a target population of 10,611 employees. It should be noted that the response rate was 56%. The first official language of the respondents was English in 64% of cases and French in 36%. Approximately 45% of the respondents held positions identified as bilingual; 82.6% of them said that they were French-speaking.

With respect to language rights and obligations, 66.8% of the English-speaking and 69.8% of the French-speaking employees said that they were aware of them. Concerning use of the minority official language at work, 10.3% of French-speaking respondents said that they worked either exclusively or mainly in French. Nearly 46% of Francophones said that communications with their immediate supervisor took place exclusively or mainly in English. Fifteen per cent of Francophones expressed the wish to communicate in French with their supervisor more often. Considering the low rate of communication in French between immediate supervisors and

¹ Our 1994 study showed that rates of availability of service in French outside Quebec varied from 84% in New Brunswick to 50% in Saskatchewan. In Quebec our investigators were able to obtain service in English 98.8% of the time.

their French-speaking employees, we urge TBS to take appropriate steps with the institutions in question to rectify these deficiencies.

In light of the results from a series of surveys on language of work conducted by the Commissioner in the National Capital Region in 1993 and 1994, which we presented in our 1995 Annual Report, TBS reminded federal institutions of their linguistic obligations and asked them to review their practices in accordance with the Commissioner's recommendations. During the 1996-97 fiscal year TBS asked federal institutions to report back on the corrective measures they had taken.

In his 1995-96 Annual Report the President of TBS described the measures taken by federal institutions in this regard. We regret that TBS is concentrating on *plans* rather than on *results*. We trust that the next report will show a more results oriented approach.

Study on equitable participation

In 1996 TBS, together with the Public Service Commission, launched a special project to study factors contributing to the low representation of Anglophones in federal departments and agencies in Quebec.² It should be noted that their participation rate is still very low, registering 5.3% in September 1997. This study should be published very shortly and we are anxious to know what measures TBS intends to take to rectify the situation.

Part VII of the Official Languages Act

In November 1996 the Treasury Board Secretariat was given the task of obtaining a commitment from federal institutions to take into account their roles under Part VII of the Act when developing program plans. In accordance with a Memorandum of Agreement signed in March 1997 TBS is cooperating with Canadian Heritage to ensure more effective implementation by federal institutions of the provisions of Part VII of the Act (see also "Canadian Heritage"). In addition, TBS strives to emphasize the importance of full implementation of these provisions in its information sessions, workshops and publications (for example, the *Manager's Deskbook*) as well as in its orientation courses on official languages.

Language requirements and managerial performance

According to TBS figures nearly 40% of managers filling bilingual positions in regions designated bilingual for language of work purposes do not meet TBS's language requirements. Considering this sluggish progress, it is clear that the 1988 policy requiring that senior managers filling bilingual positions in regions designated bilingual attain linguistic proficiency at levels "CBC"³ by March 31, 1998, cannot be carried out.

COMPUTER SYSTEMS AND THE YEAR 2000

Having reached the dawn of the next millennium, we learn that all of the federal government's computer equipment will have to be programmed to avoid serious breakdowns at the beginning of the year 2000. Specialists are concerned about the government's ability to complete the required operations before December 31, 1999, considering the financial and human resources required.

At this point we simply wish to emphasize the importance of integrating institutional official language requirements into this process. If the government has to make choices and set priorities it must do so while bearing in mind that federal institutions have the responsibility, at all times, to fulfil their obligations and respect the rights of Canadians pursuant to the provisions of the Act. It would be unacceptable to set aside official languages considerations in such a context. We will certainly have occasion to review this matter in coming months.

PUBLIC SERVICE COMMISSION

The Public Service Commission is an active participant in the restructuring of the federal administration. This process has led to major planning and transformation projects. Accordingly, the PSC, the Privy Council Office, TBS and the Canadian Centre for Management Development have joined together to ensure the success of "La Relève" in order to bring about a new, smaller and more efficient Public Service in the aftermath of workforce reductions. For the PSC the project involves activities on at least three fronts: recruiting, training and, above all, personnel development (career management). The PSC is devoting a large share of its training programs to developing public servants' skills, in keeping with the government's priorities and strategies.

² For many years the rate of Anglophone participation in federal departments and agencies in Quebec has not been proportionate to the number of Anglophones in the province's population. We note, however, that Anglophones are adequately represented in Crown corporations located in Quebec, with a participation rate of 12.7%. Taking all federal institutions in Quebec together, their participation rate is 9.8%.

³ The meaning of these levels is discussed in "Levels of language requirements of bilingual positions".

Table III.15

The official language populations, 1996, and Public Service* populations and bilingual positions, 1997

	TOTAL population	Minority official language population		TOTAL public servants	Minority official language public servants		Bilingual positions	
WEST								
British Columbia	3,689,755	56,310	1.5%	18,216	291	1.6%	569	3.1%
Alberta	2,669,195	52,500	2.0%	10,652	254	2.4%	436	4.1%
Saskatchewan	976,615	17,720	1.8%	4,951	56	1.1%	205	4.1%
Manitoba	1,100,295	46,570	4.2%	8,268	318	3.8%	600	7.1%
Total	8,435,860	173,100	2.1%	42,087	919	2.2%	1,810	4.3%
Ontario (excluding the National Capital Region)	9,887,305	365,825	3.7%	29,660	1,369	4.6%	2,466	8.3%
National Capital Region	1,000,940	350,760	35.0%	62,056	23,997	38.7%	36,970	59.6%
Quebec (excluding the National Capital Region)	6,799,640	886,445	13.0%	26,210	1,400	5.3%	14,201	54.2%
EAST								
New Brunswick	729,625	241,040	33.0%	5,706	2,069	36.3%	2,380	41.7%
Nova Scotia	899,970	34,615	3.8%	10,708	521	4.9%	992	9.3%
Prince Edward Island	132,855	5,335	4.0%	2,346	181	7.7%	463	19.7%
Newfoundland	547,160	2,270	0.4%	4,643	25	0.5%	68	1.5%
Total	2,309,610	283,260	12.3%	23,403	2,796	11.9%	3,903	16.7%
Yukon and Northwest Territories	94,780	2,490	2.6%	1,073	31	2.9%	33	3.1%

* Does not include Crown Corporations, the Canadian Forces, etc.

Sources: First Official Language Spoken, 1996 census, Statistics Canada; Treasury Board, September 1997.

As the overall restructuring of the federal administration proceeds the PSC itself is undergoing fundamental changes in its mandate, among the most important of which is the gradual delegation of staffing authority to departments and agencies. It will, however, retain responsibility for staffing positions in the Executive (EX) group.

STAFFING

During the 1996-97 exercise the PSC made some 111,046 appointments (compared to 112,500 in the previous fiscal year, a decrease of 1,454). Of these, 22,937 (20.7%) involved

bilingual positions, an increase of 2% over the 1995-96 fiscal exercise (18.6%).

Comparison of the 1996-97 figures (Table III.15) with those of 1995-96 for bilingual positions and minority official language employees by region indicates that, with few exceptions, the percentages are basically the same.⁴ In absolute terms, however, the figures show a decrease in the number of employees in general (including minority official language employees) and in the number of bilingual positions.

⁴ The changes, positive or negative, do not exceed 0.1%.

Demographic representation

This year the western provinces had 71 fewer minority official language employees than in 1996. However, the relative percentage of this linguistic group remained steady at 2.2%. British Columbia, Alberta and Saskatchewan maintained approximately the same percentages as in 1996.

In Ontario (excluding the National Capital Region) the percentage of minority official language employees remained almost unchanged at 4.6% compared to 4.9% in 1996. The same applies in the NCR, where the percentage of French-speaking employees remained steady at 38.7% even though the minority language group lost 975 employees. In Quebec (excluding the NCR), despite a decrease of 155 minority language employees, the percentage of English-speaking employees was almost unchanged at 5.3% compared to 5.4% in 1996.

This downward trend was also apparent in eastern Canada, where the number of minority official language employees fell from 2,950 to 2,796. The decrease, however, was exclusive to New Brunswick, which lost 238 minority official language employees; the percentage of minority official language employees in New Brunswick nevertheless increased by 1.9%. In the other Atlantic provinces the relative percentages increased very slightly (less than 0.7%).

The situation was basically the same in Yukon and the Northwest Territories; the percentage of Francophones increased from 2.5% to 2.9% in both.

The workforce reduction program was one of the factors which had the greatest influence on representation of the two official language groups in the federal Public Service. From April 1, 1995, to March 31, 1997, the number of English- and French-speaking public servants decreased by 12.8% and 15.1% respectively.

Bilingual positions

In the western provinces percentages for bilingual positions changed very little (as indicated in Table III.15). The largest decrease in bilingual positions took place in Alberta, where 65 positions were abolished without, however, affecting the percentage figure which remained at 4.1%. There were small increases (0.4% and 0.7%) in Saskatchewan and Manitoba.

In Ontario the abolition of some 538 bilingual positions resulted in a slight decrease in percentage, from 8.9% to 8.3%

(Table III.15). There was a slight increase in the NCR, from 59.2% to 59.6%, despite a reduction of 1,215 bilingual positions. In Quebec the percentage rose from 54% to 54.2% despite the loss of 1,419 bilingual positions.

New Brunswick showed the largest decrease among the Atlantic provinces in numbers of bilingual positions (423). Nevertheless, the current percentage remains at 41.7%, almost the same as in 1995-96. In Nova Scotia, which gained an additional 93 bilingual positions, the percentage rose from 8.4% to 9.3%. In Prince Edward Island and Newfoundland the situation barely changed this year despite small fluctuations in the absolute figures. On the whole the Atlantic provinces saw a decrease of 112 bilingual positions, reducing the overall percentage from 19.9% to 17.3%.

With seven fewer bilingual positions Yukon and the Northwest Territories maintained the same percentage as in 1995-96 (3.1%).

Imperative staffing

There are 186,401 positions in the federal Public Service, of which 59,527 are designated bilingual (Table III.16). For these positions the incumbent has to possess an adequate knowledge of both official languages. Bilingual positions staffed imperatively require incumbents to meet the position's language requirements on assuming their duties. During the 1996-97 fiscal exercise 87.7% of appointments to bilingual positions were carried out through imperative staffing, a decrease of 1.1%

Table III.16

Language requirements of positions, 1993-97

Positions	1993	1994	1995	1996	1997
Bilingual	64,001 29.3 %	60,959 28.8 %	60,605 30.3 %	63,076 31.4 %	59,527 31.9 %
English essential	129,606 59.4 %	126,815 60.0 %	110,928 55.5 %	114,938 57.3 %	104,862 56.3 %
French essential	13,611 6.2 %	13,764 6.5 %	12,691 6.3 %	12,775 6.4 %	11,586 6.2 %
Either/or	11,131 5.1 %	9,992 4.7 %	8,608 4.3 %	8,480 4.2 %	7,857 4.2 %
TOTAL	218,349	211,530	200,017¹	200,647²	186,401³

¹ We have no information on the language requirements of the positions of 7,185 employees (3.6 %).

² We have no information on the language requirements of the positions of 1,378 employees (0.76 %).

³ We have no information on the language requirements of the positions of 2,569 employees (1.4 %).

Source: Treasury Board.

compared to last year. Last year's rate was similar to that of 1994-95 (87.5%). Positions staffed imperatively comprised 18.1% of all appointments made in 1996-97 compared to 16.5% in 1995-1996.

Non-imperative staffing

More than two-thirds of public service positions do not require a knowledge of both official languages (Table III.16). In addition to unilingual positions (English-essential and French-essential) unilingual candidates can apply for so-called "either/or" positions where the language designation may be English or French, without the requirement to satisfy bilingualism criteria. Unilingual candidates may also apply for bilingual positions to be staffed non-imperatively, meaning that, depending on their language aptitude, they will be given an opportunity to acquire the language knowledge needed to meet the requirements of their position within a set period of time. To this end the PSC may offer public servants language training adapted to the language profile of their position.

Language requirements of bilingual positions

In general, language skills associated with bilingual positions are divided into three categories: "A", "B" and "C", which correspond respectively to elementary, intermediate and superior levels.

For many years the "A" level of language proficiency has been inadequate for most bilingual communications required in positions ranked at this level. The situation is similar in level "B" positions, particularly in cases where incumbents must supervise employees of both language groups. As the complaints received and the analyses done by this Office reveal, managers filling bilingual positions should have the "C" level of language proficiency.

The number of positions requiring the "A" level of bilingualism has gradually decreased from 2,336 in 1993 to 1,467 in 1997 (Table III.17). In this same period the number of "C" level positions increased from 10,820 in 1993 to 12,134 in 1996, the highest number ever reached. Since then, despite a reduction of 382 positions, the percentage of "C" level positions increased from 19.2% last year to 19.7% in 1996-97.

LANGUAGE TRAINING

The PSC offers language training courses to federal public servants to assist the government of Canada in providing quality service to the public in both official languages, where numbers warrant, and to enable public servants to work in the official language of their choice in designated regions.⁵

Between 1993 and 1996 the number of requests for language training decreased at a rate of approximately 22% a year.⁶ During this period the Public Service, which had undergone an overall workforce reduction, had a larger number of bilingual employees available and use of imperative staffing was more frequent. Between 1996 and 1997, however, language training enrolment began to increase. There is a new pool of clients from the Department of National Defence's Management Trainee Program and from the Executive group. In addition, there are new language training requirements arising from the increased participation of the PSC in international activities.

Evaluation of language proficiency

Compared to 1996 the success rate on evaluation of second-language proficiency in reading and writing increased by 1% this year, reaching 87% and 83% respectively. In spoken interaction the success rate rose to 74%, an increase of 4%.

The success rate of the Executive group in the "C" level language test in oral interaction rose from 46% in 1995-96 to 51% in 1996-97. The Scientific and Professional category rate remained constant; it is the

Table III.17

Bilingual positions: Levels required, 1993-97

	1993	1994	1995	1996	1997
Elementary (A)	2,336 3.6 %	2,105 3.5 %	1,849 3.1 %	1,763 2.8 %	1,467 2.5 %
Intermediate (B)	48,566 75.9 %	45,947 75.4 %	44,674 73.7 %	46,842 74.3 %	44,337 74.4 %
Superior (C)	10,820 16.9 %	10,702 17.6 %	10,468 17.3 %	12,134 19.2 %	11,752 19.7 %
Other	2,279 3.6 %	2,205 3.6 %	3,614 6.0 %	2,337 3.7 %	1,971 3.3 %
TOTAL	64,001	60,959	60,605	63,076	59,527

Source: Treasury Board, Position and Classification Information System, September 1997.

⁵ It should be noted under Section 91 of the Official Languages Act requirements for the provision of service in both official languages and the opportunity to work in the official language of one's choice apply only when these are objectively required to perform the functions for which a staffing action is taken.

⁶ Public Service Commission, Staffing Policy and Program Development Directorate, fall 1997.

lowest of any category. The success rate for the Administrative Support category, which was 67% in 1995-96, fell to 62% in 1996-97. In the same period the Technical category achieved the highest rate in "C" level, but this was only 69%.⁷

TRANSLATION

In 1995 the Translation Bureau of the Department of Public Works and Government Services became a special operating agency (SOA). With the exception of interpretation and terminology services translation and other linguistic services are paid for by the Bureau's clients (excluding parliamentary translation). As we noted in our 1996 Annual Report, we have asked Treasury Board to study the Bureau's performance since its conversion into an SOA. This study has not yet been done. The Bureau informs us, however, that its productivity has increased by 15% and that it succeeded in achieving its budgetary objectives for the 1996-97 fiscal exercise. Actual expenditures for translation and interpretation were lower than forecast for this period. In this fiscal year the Bureau translated some 242 million words, approximately the same number as in 1995-96.

Table III.18

Cost of federal services in both official languages:
Expenditures by function, 1996-97 and 1997-98

Function	1996-97 Actual expenditures (\$000s)	1997-98 Anticipated expenditures (\$000s)
Translation-Interpretation		
• Translation Bureau	44,000	46,900
• Other suppliers ¹	92,000	90,700
TOTAL	136,000	137,600
Language Training		
• Public Service	24,400	17,200
• Other suppliers ¹	26,600	26,200
TOTAL	51,000	43,400
Bilingualism bonus	51,400	50,000
Administration costs		
• Treasury Board	3,300	3,100
• Public Service	1,300	1,200
• Other institutions ²	17,400	15,400
TOTAL	22,000	19,700
TOTAL	260,400	250,700

¹ Private sector firms.

² Parliamentary institutions, Canadian Forces, RCMP, Crown corporations.

Source: Treasury Board.

In 1996-97, by means of electronic networking, the Bureau made Termium, the largest terminology bank in the world, available to 65 federal departments and agencies. This repository of over three million terms offers terminology in English and French, duly standardized, in a vast range of fields from high technology to simple administrative writing. Termium is a valuable tool for federal organizations, not only to assist them in ensuring communications of high quality in both official languages but also to promote the vitality and development of the English- and French-speaking minorities in Canada, as prescribed in Section 41 of the Act.

In recent years the number of interpreters in the Translation Bureau has gradually declined. The Bureau has started an interpreter training program and established links with universities and other organizations to respond to increasing needs.

BILINGUALISM BONUS

The cost of the bilingualism bonus decreased in the 1996-97 fiscal year (Table III.18). Compared to the last fiscal year the Public Service saved over two million dollars in 1997. Clearly workforce reductions in the past three years have resulted in a decreased number of bonus recipients. The Commissioner has long been opposed to the very concept of such a bonus and has repeatedly advocated that it be discontinued.



COSTS

A downward trend also appeared in the cost of providing federal government services in both official languages. Compared to the 1995-96 fiscal exercise this year shows a \$4.5 million decrease in actual costs. A decrease of about \$9 million is anticipated for the 1997-98 fiscal year (Table III.19). This year savings in personnel expenditures amounted to \$270,000 compared to costs incurred during 1995-96.

⁷ Public Service Commission, Staffing Policy and Program Development Directorate (language evaluations conducted between April 1, 1996, and March 31, 1997).

Table III.19

Cost of federal services in both official languages: Budget and personnel

	1996-1997 Actual expenditures (\$000s)	 Personnel	1997-1998 Anticipated expenditures (\$000s)	 Personnel
Treasury Board				
• Official Languages	3,300	33	3,100	30
Public Service Commission				
• Language training	24,400	284	17,200	231
• Administration and other activities	1,300	26	1,200	23
Public Works and Government Services				
• Translation Bureau	44,000	1,119	46,900	1,039
Other departments and agencies	141,200	268	139,400	242
Parliamentary institutions	900	8	1,100	8
Canadian Forces²	29,200	231	25,600	211
Crown Corporations	16,100	n.a.	16,200	n.a.
TOTAL	260,400	1,969	250,700	1,784

n.a. Information not available.

Source: Treasury Board.

To obtain the actual expenditures in previous years readers should contact Treasury Board.

b) CANADIAN HERITAGE

Although 1997 was not a bad year it was not characterized by conspicuous creativity for the Department of Canadian Heritage, which has a mandate essential to the vitality of official language minority communities. In most cases it limited its role to managing already existing programs or projects. As usual, it did it well; we would, however, have liked to see a new vision emerge, especially in this period of austerity and constant change.

The Department forged ahead with several projects begun in 1996, including studies on the export potential of Canadian expertise in second languages.

In February Heritage Minister Sheila Copps officially inaugurated Expolangues 1997 in Paris, the 15th international exposition on language, culture and tourism. Canada was the star country and the Canadian delegation, through talks, briefings and multimedia technology, was able to illustrate its theme, "Canada at the crossroads of world languages".

The Department has developed a three-year marketing plan (1997-2000) to sell Canadian expertise in teaching English and French as second languages. Asia and Latin America are important new markets for Canadian second-language technologies and publications; these new client areas can also send Canada students who wish to improve their English or French.

A large number of colloquia and meetings, either sponsored by the Department or in which it participated, explored the many aspects of this industry in which Canada is a major player.

In 1996 we noted the launching of an ambitious research project to explore various economic facets of Canada's linguistic duality. We were hoping to see, if not the complete package, at least the early results. These, however, will not be published until 1998. Economic issues are an important ingredient of an understanding of, and the promotion of, our linguistic duality and we wish to encourage Canadian Heritage to make every possible effort to complete the project. In doing so the Department will have undertaken a major task, that of demonstrating the beneficial impact our linguistic duality has on today's Canada, not to speak of our history and our constitutional and other rights.

EDUCATION

The Department had barely signed the Memorandum of Understanding on minority language education and second-language instruction in 1996 when it had to undertake negotiations for a new agreement.

The one signed last year had in fact been delayed for three years. It applied retroactively to 1993-98 and expires in March 1998; hence the need for a new accord.

The agreement is between the Department and the Council of Ministers of Education, Canada. It is used to determine the federal budget earmarked for minority language education and second-language instruction. In the last agreement the budget had been set at less than one billion dollars over five years, a significant decrease of more than 20%.

Requirements, however, are constantly increasing. The numbers of students are growing and school governance is taking shape in the provinces and territories and requires new resources. The budget to be negotiated in 1998 must take these realities into account.

COMMUNITY VITALITY

Canadian Heritage plays an important role in establishing the climate and conditions that foster the vitality of the official language minority communities.

Agreements with certain provinces and territories help them provide services in the minority language. Prince Edward Island, New Brunswick, Quebec, Ontario, Manitoba, Alberta, Yukon and the Northwest Territories have concluded agreements with the Department in order to provide social and health services in the minority language. Canadian Heritage's assistance usually takes the form of financial aid.

The Canada-Community agreements are another essential tool. Last year we emphasized the innovative nature of this community development approach. In essence, the Department provides a given amount to representative community organizations and they then define their own development priorities, resource allocations, etc., a policy which treats the communities as responsible partners.

Canadian Heritage thought it useful to evaluate the program, which had first been implemented in 1994. This evaluation showed that the communities are looking assiduously for the best ways to maximize their development; they must also cope with problems resulting from the overall decrease in financial support compared to previous years.

The initial Canada-Community agreements were for five years, terminating in 1999. A more complete assessment should be done at renewal time.

PART VII OF THE OFFICIAL LANGUAGES ACT

The Official Languages Act assigns the Minister of Canadian Heritage a key role:

...[I]n consultation with other ministers of the Crown, [to] encourage and promote a coordinated approach to the implementation by federal institutions of the commitments set out in section 41. (Official Languages Act, Section 42)

The Act makes Canadian Heritage the overseer of the federal government's activities designed to implement the two objectives of Section 41: to enhance the vitality and support and assist the development of the official language minority communities and to foster the full recognition and use of English and French in Canadian society. In doing so, the federal government's intention is to ensure coordination among federal institutions so that its actions are integrated and effective and are not dissipated in isolated, scattered or even contradictory measures.

As 1997 ended the Department continued to organize consultations with federal institutions and representatives of the communities in each province and territory and of national organizations. These meetings provide information about projects defined by the communities and are an opportunity to explore funding options, with the Department acting as an intermediary.

The consultations also revealed the sometimes considerable gap perceived by the communities between the institutions' plans for the implementation of Part VII of the Act and their execution. The communities feel that federal programs do not always take into account their specific characteristics, which adversely affects the programs' effectiveness. Projects related to Section 41 are often valuable in themselves, but they are generally modest, scattered and without major impact on achievement of the Act's objectives.

With the exception of the agreement signed by the Department and the President of the Treasury Board (see p. 78) there has been practically no change in the Department's approach and the instruments it developed in 1994.

This suggests that the time has come for the Department, following recommendations made by the Commissioner in 1996, to review its approach in order to make its activities more effective and to give the implementation of Part VII the necessary guidance, supervision and essential tools.

COMMUNICATIONS AND PROMOTION

The Department has developed a number of initiatives and communications projects that are now running smoothly and are renewed each year.

Every year the Summer Language Bursary Program and the Official Languages Monitor Program allow thousands of young Canadians to live in an environment where their second official language is spoken. In 1997 the Department devoted nearly \$17 million to these programs and over six thousand young people from all parts of Canada benefited from them. The programs, which are very popular, have been renewed for 1998.

The Semaine nationale de la francophonie, in which the Department participates, is also a great success. Launched barely five years ago by the Association canadienne d'éducation de langue française, the Semaine has quickly become one of the major events in Canada fostering Francophone pride.

Canadian Heritage is an important partner in this event, as is the Office of the Commissioner of Official Languages. In 1997 the theme of the Semaine was "La chanson d'expression française". The Commissioner awarded prizes to three young Canadians in a writing competition.

Write It Up/À vos crayons is also on the way to becoming a tradition in the Department. Inspired by the celebrations of the 500th anniversary of John Cabot's arrival in Newfoundland, the Department's organizers invited young people to write a letter telling the Anglo-Italian explorer what he would find on his arrival in the New World. The participants were up to the job. Some of them wrote their letters on scrolls, on bark or even enclosed them in bottles.

The Department continued to manage its usual wide range of communications and promotional programs: creation and expansion of many Web sites, organization of various exhibitions, sending experts to international meetings to promote various aspects of our duality, etc.

RESEARCH

Research is essential to the vitality and creativity of the Department's programs and projects because it makes for effective targeting and directing.

In 1996 we noted renewed vitality in these activities. This year, however, the Department seems less inspired.

In the present environment research is more important than ever. Shrinking budgets, demographic movement and accelerated social and constitutional change in Canada warrant careful examination of their effects on the vitality of the minority communities.

In 1997 the Department limited itself to publishing the proceedings of a 1995 colloquium on official languages and the economy. It also produced two brochures: "The Socioeconomic Vitality of Official Language Communities" and "The Canadian Experience in the Teaching of Official Languages". These are interesting and useful publications. The first brochure, however, had already been the subject of a presentation at the 1995 colloquium on official languages and the economy; and, as we have pointed out, the results of the studies on various aspects of the economic effects of our linguistic duality have been delayed until 1998.

THE OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES

1. SUCCESS AND DIFFICULTIES

Official language minority communities continue to face major challenges in various areas affecting their vitality and development. They registered a few successes in 1997 but at the same time experienced new problems. The key sector of education remains one of the areas of particular concern.

Last year we reported some progress: in the provinces and territories the obstacles that were blocking implementation of school governance fell one after the other. Today, in fact, some form of school governance exists in every province and territory. The historic announcement in Ontario on January 13 on the implementation of school governance in that province closed the loop.

A number of problems remain, however. In British Columbia and the Northwest Territories the systems in place are not in conformity with the requirements of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms as interpreted by the Supreme Court of Canada and by Mr. Justice Vickers of the British Columbia Supreme Court. We are continuing to monitor developments in these matters closely.

In some provinces — Prince Edward Island and Manitoba come immediately to mind — the French-speaking community believes that its property base and financial resources are inadequate and has taken legal action. In Nova Scotia the largest French-language school, the Carrefour du Grand-Havre in Dartmouth, has to accommodate at least half of its students in portable classrooms. Collège Mathieu in Gravelbourg, Saskatchewan, is coping with problems caused by declining enrolment.

In Ontario school governance has been put in place and the boundaries of the twelve school boards covering the entire province have been made public, but the equitable funding promised to rectify past inequities has not yet been disclosed, which is a source of disquiet.

A fundamental problem, subject of a major debate in New Brunswick, might prove contagious. The New Brunswick government has abolished school boards and replaced them with a three-tier structure characterized more by consultation than by governance. When he appeared before a provincial legislative committee in Fredericton the Commissioner acknowledged the need for the Minister of Education to have real powers to man-

age the system; but at the same time he emphasized that the Supreme Court of Canada, in interpreting the scope of Section 23 of the Charter, explicitly and exclusively assigned powers to parents. The Commissioner acknowledged that Section 23 deals with the official language minority communities but he pressed for equal majority rights as well.

In October, in Ottawa, the Commission nationale des parents francophones (CNPf) held a major symposium entitled "Towards results". (*Our translation*) The Commissioner, who

was the principal speaker at the opening session, termed it an historic event. He spoke about progress in the area of school governance, the gaining back of eligible students, pre-school education as an essential element in the preservation of the strength of minority communities, the post-secondary level, vocational training, the shortage of French-speaking health professionals, new technologies in education and the struggle against dropping out and illiteracy. He also expressed his hope that greater attention be paid to teaching of Canadian history and to improvement of the quality of written and spoken language.

The President of the CNPF, Dolorèse Nolette, eloquently set out the objectives of the organization and of the symposium: to obtain "the right to equal results in education". (*Our translation*) The participants devoted two days in working groups and plenary sessions to defining the content they wished to see and the material and financial resources required to successfully implement the project.

In the framework of the symposium the CNPF published a study by professors Normand Frenette and Saeed Quazi of the Ontario Institute for Studies in Education on the retention rate of students in schools of the Francophone minority communities.

In August another important meeting examined various aspects of the challenge of education. The forum on the future of French-language education, organized by the Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF), was held in Quebec with the theme "Will strong ties advance French-language education?" (*Our translation*) Those attending the forum considered teacher training, the roles of the various partners in education, the vision of young people themselves and the differences between education in minority and majority communities. The Commissioner was one of the main speakers.

The English-speaking community in Quebec continues to be concerned about the vitality of its school system. It has been worried for years by the steady decline in enrolments and seeks broader access to English-language schools.



The major issue of the year in Quebec was the structural transformation of the school system. The National Assembly asked the federal Parliament for a constitutional amendment allowing it to replace denominational school boards with linguistic boards. The Prime Minister allowed a free vote and the resolution was adopted by the Parliament at the end of the year.

COMMUNITY LIFE AND VITALITY

Again this year community life was brimming with challenges and achievements.

The challenges included the fear expressed by community associations that the Court Challenges Program might be weakened. This program, created in 1978, funds court cases on fundamental equality and language issues. It was this funding, for example, that made it possible to bring school governance cases to court and thus to establish decisive jurisprudence in that area and on other linguistic issues.

Although the Department of Canadian Heritage has confirmed its intention of renewing the program for a five-year term, beginning in fiscal 1998-99, it has not made public a budget. In some circles the possibility has been raised that the program's budget may be reduced by nearly 10%; this would result in a decrease from \$2.75 to \$2.5 million.

Dynamic implementation of Section 41 of the Official Languages Act is a development tool that is essential to minority communities. These communities were encouraged by the signing of a memorandum of understanding between the Minister of Canadian Heritage and the President of the Treasury Board. In essence, this agreement makes Treasury Board responsible for guiding federal institutions, when developing their programming, to take into account their responsibilities for implementation of Section 41. The Commissioner believes that the signing of this agreement is useful but that it can only be judged by results.

The communities are concerned not only about the implementation of Section 41 but also about the wider issue of the role of governments.

The communities know that the federal government wishes to divest itself of a number of responsibilities by assigning them to the provinces and territories and the private sector. They wonder whether the latter will really respect the rights the minority communities have acquired. For example, the communities have been disturbed by the transfer of responsibilities for labour market training. Will the provinces and territories offer the communities a wide enough range of courses in the minority language? Will they take the specific needs and characteristics of the minority communities into

account when developing training programs? Will there be effective and reliable mechanisms of complaint handling and redress?

The Commissioner shares these concerns and has enunciated five fundamental principles for devolutions and other transfers.

Health and social services were also of great concern to the communities. The epic battle waged by the Franco-Ontarian community to save the Montfort Hospital in Ottawa was the major event of the year in this sector, essential to community vitality. The Commissioner was (and is) actively involved in this dossier, notably with regard to the Montfort's role as a teaching hospital. (See pp. 8, 21.)

In Quebec Anglophones continue to worry about the erosion of services in their language, particularly the curtailment of the use of English in hospitals.

The English-speaking community in Quebec continues to be concerned about its underrepresentation in the federal Public Service in that province. The problem is a complex one. Myriad action plans, consultants' studies and an awareness campaign for managers have all been tried, but with few results. It is time for the Public Service Commission and Treasury Board to take the bull by the horns and propose a bold and innovative solution so that Anglophones, who are 13% of the Quebec population (first official language spoken), may fill their share of positions in the federal Public Service in Quebec. (Crown corporations, however, have a better balance.)

The economic dimension of community life continued to attract attention. An interesting development was the third ministerial conference of federal and provincial ministers responsible for Francophone affairs, held in Toronto in September. It underlined the participants' unanimous agreement on the added value of a bilingual workforce to Canada's economic development. The ministers then agreed to hold a second forum, in 1998, on economic development. Francophone heritage tourism will be its principal theme.

CULTURE

Culture — its vitality and its manifestations — is one of the cornerstones of community development.

The continuing success of community radio stations should be noted. They not only reflect the culture of the minority communities at the regional and local levels, they also strengthen that culture. Following the reduction in the CBC's services the Alliance des radios communautaires carried out a study aimed at ensuring a more equitable presence

in the broadcasting field of the Francophone communities outside Quebec. In 1997, with the assistance of the Department of Canadian Heritage, ARC began to put a satellite broadcasting network in place. (It was approved by the CRTC early in 1998.)

The Quebec Community Newspapers Association and the Association de la presse francophone in the other provinces and territories continue to coordinate the efforts of a dynamic and vital minority press.

In 1997 the first pan-Canadian French-language magazine outside Quebec appeared. *Infomag* published its first issue in the summer.

An auspicious initiative promises to assist Francophone theatre outside Quebec — the signing of a second memorandum of understanding on theatre between the Department of Canadian Heritage, the Canada Council for the Arts and the National Arts Centre. The first agreement had enabled the National Arts Centre to organize a week of Francophone theatre in Ottawa during which companies from across Canada demonstrated their artistic creativity on one of the country's most prominent stages. We hope that the new agreement will lead to a repeat performance of this highlight of community artistic life.

2. THE PROVINCES AND TERRITORIES

ATLANTIC

There are some 300,000 Francophones in the four Atlantic provinces. Each of these provinces has a vigorous minority language community, the largest of which is in New Brunswick.

NEWFOUNDLAND

School governance for Newfoundland's French-speaking community took important steps towards becoming a reality this year. As we recounted in last year's Annual Report, in July 1996 the Education Minister announced that the provincial cabinet had recognized its obligations under Section 23 of the Charter and had approved the creation of a Francophone school board. By year's end the Schools Act 1996, which among other things gave the Lieutenant Governor in Council the authority to establish a Commission scolaire provinciale francophone, had been passed and government officials were working with French-speaking parents to prepare appropriate legislation for governance of French first-language schools; Francophone governance is part of the overall restructuring of school boards in the province.

A critical step was taken towards that goal in February when the Canada/Newfoundland and Labrador Special Agreement for the Implementation of Francophone School Governance was signed. The six-year agreement to support the establishment of a Francophone school board for Newfoundland, which was announced jointly by Minister of Canadian Heritage Sheila Copps and Premier Brian Tobin, provides for a total of \$4,816,000 from the two levels of government. The Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador stated in a press release, "After eight years of hard work to make their dream a reality, the province's Francophone parents are very proud and satisfied today." (*Our translation*)

The Commissioner had corresponded and met with the Francophone community and his Legal Services Branch had provided technical assistance in the furtherance of this dossier.

In May the necessary legislation to amend the Schools Act, providing for the establishment of a French first-language school system in the province, was tabled in the House of Assembly. The bill achieved this objective by setting up a two-level structure. For each school a Conseil d'école is created with responsibility for the linguistic and cultural mission of the school and for its program. At present, this level is consultative (i.e., without decision-making power). The second level is a provincial Conseil scolaire francophone which has the same powers as all other school boards under Sections 75 and 76 of the bill.

These powers include all the elements of governance and control set out by the Supreme Court of Canada in the Mahé case: exclusive power to take decisions concerning the schools, decision-making power over the expenditure of funds and over the appointment of teaching staff and school principals, the establishment of school programs and staff, and the making of agreements for instruction and services provided to pupils, including transportation. The bill also provides for the creation of an interim conseil scolaire.

According to the Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador, the amendments to the Schools Act respect "in nearly all points the demands of the parents" (*Our translation*) contained in the Charbonneau report, "From Dream to Reality", a document resulting from a consultation led by the FPFTNL and presented to the Department of Education in November 1996.

Following the adoption of the legislation in early June, Education Minister Roger Grimes announced the appointment of ten conseillers scolaires to sit on the "Conseil scolaire francophone provincial provisoire" (CSFP), chosen from a list of candidates put forward by the Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador. The CSFP set to work quickly to communicate with parents, develop policies and plan tasks such as transfers of property and the holding of school board elections in December. The new trustees, elected by the voting members of the conseils d'école, will assume full control of school governance in January 1998.

Meanwhile, the École Ste-Anne in Grand'Terre on the Port au Port peninsula, which opened 12 years ago, celebrated the graduation of seven students in June. In September some 270 students for the last time attended five French schools under the administration of English school boards. With approximately 1,200 students eligible for education in French in Newfoundland, Francophones are hopeful that the establishment of their own school board will increase enrolments in their schools, as has happened in other provinces.

Also in September, Newfoundlanders voted in a province-wide referendum on a single non-denominational school system to replace the previous denominational structure. Premier Brian Tobin assured Francophones that the future of a Francophone system of education, which is non-denominational, and the establishment of their first-ever school board, would not be affected by these changes.

At the annual general meetings of both the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) and the Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador, held in Stephenville in June, discussions centred on relations between school and community and the future role of these organizations now that school governance has been achieved. In order to assess their successes and failures and to identify future avenues for action, the Fédération des fran-

cophones and the Fédération des parents francophones are planning to hold a "grand colloque sur la francophonie" in Newfoundland and Labrador in 1998, a year which will also mark the 25th anniversary of the FFTNL.

The only French-language newspaper in Newfoundland, *Le Gaboteur*, which is published twice a month, is experiencing difficulties and is conducting an active subscription campaign. This year, thanks to the Official Languages in Education Program, all Francophone students in the province received *Le Gaboteur*. Every month the newspaper produces a supplement, "Jeunesse Plus", which provides information targeted at young people, their interests and concerns.

Literacy is of great importance to French-speaking Newfoundlanders. This year 46 Francophones of all ages relearned the written and spoken rudiments of their language.

In the economic sphere the communities of the province's west coast drew up a five-year development plan. The region now has an economic development officer for a three-year period. The west coast French-speaking communities are also interested in signage in French and in the establishment of summer camps for Francophone and immersion students.

In November Radio-Canada announced that the program "Ce Soir Atlantique" would be available in Newfoundland in early 1998. "The advent of the RDI, and especially the regional news from Moncton, is another weapon in the fight against assimilation," said Jean-Guy Dionne, President of the FFTNL. (*Our translation*)

There are now 200 provincial public servants in language training, an activity which has a budget of \$300,000 a year. Training costs are defrayed under a Canada-Newfoundland agreement which also covers the province's translation costs. The Newfoundland government wishes, through its language training and translation programs, to improve communications between itself and the French-speaking community.

In 1997 Newfoundland celebrated the 500th anniversary of its discovery by John Cabot and the French-speaking community participated actively in the Cabot 500 celebrations. The Association francophone de Saint-Jean organized a major travelling exhibition of Francophone painters which went to all regions of the province. In Stephenville the bilingual celebrations surrounding the visit of the *Matthew* (a replica of Cabot's ship) took on a special character as they emphasized the Acadian heritage of Baie Saint-Georges. Francophone artists from Newfoundland, such as Ti-Jardin and Félix et Formanger, also participated in the celebration. *Le Gaboteur* celebrated the occasion by publishing a tourism supplement, "Le Caboteur", in July, August and September; this presented a list of events and activities taking place throughout the province.

Other events of note for the French-speaking community of Newfoundland included a record number of participants from the three regions of the province in the Dictée des Amériques (two of them went to the finals in Quebec City); the film *Ça vient du tchoeur* was shown on Radio-Canada; and May 30 was declared "Journée provinciale de la francophonie", with the Premier and a number of dignitaries participating in an official ceremony.

Federal services

Most of Newfoundland's Francophones live on the province's west coast, in St. John's and in Labrador. Their interests are represented by the Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador.

In 1997 51 of the federal government's 757 points of service in Newfoundland were obligated to provide service in both official languages. Although the Official Languages Act applies mainly to federal offices providing essential services in St. John's and Labrador City, the obligation to respect the preferred language of citizens also applies to various offices of the RCMP, Canada Post and Canadian Heritage. Other services in French are provided by telephone or by mail.

The number of admissible complaints involving Newfoundland fell from 33 in 1996 to eight in 1997. This decrease is mainly due to an improvement in the national parks services, where lack of service in French had resulted in a considerable number of complaints in 1996. Four of the complaints filed this year involved the Department of Industry and dealt with Part VII of the Act, the obligation of federal institutions to enhance the vitality of the official language minority communities. The complaints concerned the Department's failure to ensure the participation of representatives who could speak French at meetings planning the implementation of Part VII. The Department responded promptly and proposed acceptable solutions to rectify the deficiencies. The other four complaints involved other departments and concerned the absence of telephone service in French and written communications and publications of general interest in English only.

At the end of September 1997 there were 4,643 federal public service positions in Newfoundland, of which 68 (1.5%) required knowledge of both official languages.

PRINCE EDWARD ISLAND

"In summary, I am of the opinion that the 'numbers warrant' test applied to the particular facts of this case requires a remedy on the higher end of the sliding scale proposed by the Supreme Court of Canada in *Mahé*. In my view, the plaintiffs have the right, pursuant to ss. 23(3)(b) of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, to

have their children receive elementary school instruction in French language classes provided out of public funds in the Summerside area...."

This was the decision of Mr. Justice J.A. DesRoches on January 8, 1997, in a case involving Francophone parents and the government of Prince Edward Island. The Fédération des parents de l'Île-du-Prince-Édouard and the parents of 34 children in the Summerside region had petitioned for a primary school in their town to avoid the 30-km trip to the École Évangéline in Abrams Village. The parents cited Section 23 of the Charter and the Mahé decision of the Supreme Court of Canada. The provincial government claimed that the number of pupils did not justify an independent school, that the distance from the school was not excessive compared with other situations in the province and that the cost of establishing a new school exceeded Department of Education resources. Mr. Justice DesRoches sustained the parents' arguments and quoted extensively from the reasons for the Supreme Court decisions in the Mahé case, which involved a school in Edmonton, and the Manitoba Reference. He ordered the government to amend some of the province's education regulations and to provide French-speaking pupils in Summerside with a local French-language school.

The satisfaction that followed Mr. Justice DesRoches' decision was short-lived. On February 7, 1997, the provincial government appealed the decision. While acknowledging its responsibility to provide instruction in French the government challenged the court's conclusions on several points, including financial constraints. It also noted the problems experienced by a number of the province's English-language schools.

Despite the government's decision to appeal the Court's judgment the Island's French-language school board attempted to establish a French-language school for the start of the 1997-98 school year, at least for the youngest children. This failed for lack of funds and the children in Summerside had to travel to Abrams Village. In a July 2 editorial in *La Voix Acadienne* Jacinthe Laforest expressed the parents' disappointment: "You would think we were in a game of basketball where players constantly change the rules. The school commission gets the ball to the basket and the province stands under the net to prevent it from dropping through. Undoubtedly this is the way the Minister of Education interprets the scope of his discretionary power." (Our translation)

Besides the 34 students in Summerside the Prince Edward Island school system has nearly 700 students in two French-language schools: the École Évangéline in Abrams Village and the École François-Buote in Charlottetown.

The Island has no French-language post-secondary education institution. However, the Société éducative de l'Île-du-Prince-Édouard is affiliated with the Collège de l'Acadie in Nova Scotia and, through the provincial adult education centre, offers nine full-time video-conferencing programs. These are college-

level courses: informatics, business technology, early childhood education, tourism, etc. Through affiliation with the University of Moncton the Société offers a master's program in business administration and, in co-operation with the Collège communautaire de Dieppe, a course on teleworking.

The provincial government has a Francophone Affairs Secretariat that reports to Mitchell Murphy, the Minister of Community Affairs and Attorney General and Minister responsible for Francophone Affairs. This year the Minister, in response to pressure from the Société Saint-Thomas-d'Aquin (SSTA) which represents the Island's 6,000 Francophones, asked his staff to prepare a bill on French-language services and a strategic development plan for the French-speaking community.

In February the Island celebrated its annual Semaine de la francophonie and the Confederation Centre of the Arts in Charlottetown adopted a French-services policy. Francophones in the Évangéline region were pleased to note that the Department of Transportation had put up more road signs in French.

Some 60 representatives from all regions of Acadia met in June at Mount Carmel, in the west part of the Island, for their annual general meeting. The President of the Société nationale de l'Acadie, Liane Roy, presented Éloi Arsenault with a medal commemorating the achievements of a former president of the SNA, Father Léger Comeau of Université Sainte-Anne in Nova Scotia. Mr. Arsenault is an educator and long-time supporter of the SSTA. The theme of the congress was new communications technologies and their applications in Acadia.

The Commissioner visited the Island twice in 1997 to meet with representatives of the French-speaking community.

Federal services

Sixty-two of the 146 federal offices in Prince Edward Island have an obligation to provide service in English and French. In 1997 93 admissible complaints had been filed against federal institutions on the Island. No fewer than 17 institutions were targeted. Investigations concerning 40 of the complaints are still in progress.

Our analysis of the complaints shows that many of them have to do with federal institutions which publish their advertisements in English-language newspapers only. Air Canada and its regional carrier, Air Nova, were the object of the largest number of complaints (25), followed by Marine Atlantic (eleven) and Public Works and Government Services Canada (eight).

Some complaints dealt with lack of telephone or in-person service in French and others with English-only correspondence or English-language documents sent to clients who preferred French. Others dealt with language problems on certain federal Internet sites. Human Resources Development, Canadian Heritage and Public Works and Government Services were the most often involved in this regard. In the case of PWGSC the com-

plaints had to do with the construction of the Confederation Bridge between Prince Edward Island and New Brunswick, and with work-site visitor reception and with preparations for the opening ceremonies.

Audits conducted by our investigators in the region as part of the points of service follow-up confirmed the deficiencies observed by complainants. It is still common to experience problems in obtaining quality telephone service in French at various federal government offices in Prince Edward Island, and active offer in both languages is more the exception than the rule. Federal institutions still have much to do to improve availability of their services in French in this province.

At the end of September the federal administration in Prince Edward Island had 2,346 positions, 463 of which (19.7%) required a knowledge of both official languages. This high percentage of positions identified as bilingual is due in large part to the presence there of the Veterans Affairs head office, which serves clients everywhere in Canada.

NOVA SCOTIA

The Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) has been meeting regularly since May 1996, pursuing its mission of "affording the Acadians of Nova Scotia an education in French recognized for its excellence and its contribution to the overall development of the individual and the enhancement of Acadian culture." (*Our translation*) The CSAP has its headquarters at Clare, in southwestern Nova Scotia, with offices in Dartmouth and Isle Madame. Yvon Samson, a former director general of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), is its new president.

The CSAP has some 300 teachers and 4,200 pupils; it has set itself a timetable for the development of a homogeneous French curriculum. The strategic plan of the Conseil aims at establishing a homogeneous education program throughout the province by the year 2002; each region will have its own transition plan. (There are, however, differences of opinion in the community because some parents prefer the linguistically mixed, so-called Acadian, system.)

The Fédération des parents acadiens de la Nouvelle Écosse (FPANE), which advocates homogeneous schools, initiated court action on this matter on March 23. At the same time it protested against budget cuts imposed on the CSAP by the provincial government. These cuts have resulted in job reductions.

It is worth noting the impressive successes of a group of Acadian students taking part in a national program designed to measure academic performance across Canada. These young Nova Scotians had the best marks in science among all Francophones in a minority situation, with an average of 80.3% compared to the national average of 69%.

Nova Scotia has French-language post-secondary educational institutions. The Collège de l'Acadie, with a student population this year of some 200 students from the province and 45 from Prince Edward Island, offers professional courses in a wide range of disciplines at training centres in La Butte, Saint-Joseph-du-Moine, Dartmouth, Petit-de-Grat, Pomquet and Tusket. The College is noted for its distance-education techniques, using ultra-modern video-conferencing systems. To a large extent it is a "college without walls". Following adoption on January 11, 1996 by the House of Assembly of legislation on community colleges, the Collège de l'Acadie became an independent provincial institution. Its first board of governors was appointed this year and well-known Acadian businessman Louis E. Deveau became its first president.

Université Sainte-Anne in Church Point had 168 students in its science, education, arts and administration programs. In addition, 558 French immersion students registered for the fall/winter, spring and summer sessions. The University is proud of its pre-school educational resource centre and of its Centre Jodrey for small business development. At the June convocation ceremony Rector Harley d'Entremont, with whom the Commissioner had a number of discussions during the year, spoke of the outstanding record of this institution, which is over a century old and is the only French-language university in Nova Scotia. He noted the low student-teacher ratio, which makes education at Sainte-Anne more personal.

There are two community radio stations in Nova Scotia: CIFA in Clare and CKJM in Chéticamp. The weekly *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse* celebrated its 60th anniversary this year.

Major community projects include the redevelopment of the Grand-Pré National Historic Site, "the jewel of all Canada's national historic sites" (*our translation*), according to the President of the Société nationale de l'Acadie. In November a corporation responsible for the development of the Grand-Pré National Historic Site was set up with Barbara LeBlanc as Chair. The new corporation will manage the site in concert with Parks Canada.

The Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) represents the social, public and economic interests of the community and acts as its main voice. It co-ordinates the work of 19 organizations which administer the Canada-Community agreement signed in 1995. FANE has launched a major reorganization which includes updating the mandates of its various member associations.

The Commissioner visited Nova Scotia several times during the year to consult with representatives of the Acadian community and to meet with government officials, particularly the Minister of Education, Robert Harrison.

Federal services

Nova Scotia's French-speaking community is still experiencing problems receiving services in the official language of its choice from certain federal institutions. Of the 691 federal offices in this province 241 (34.9%) are designated to provide service in both official languages.

In 1997 129 admissible complaints, of which 118 (91.5%) were about service to the public, were filed against more than 25 federal institutions, the number of complaints per institution ranging from one to 26. Most concerned lack of service in French. A large number (40) dealt with lack of advertisements in the French-language print media equivalent to those in English-language publications.

Transport Canada was the subject of the largest number of complaints. As operator of the Halifax Airport the Department must ensure that certain tenants of the terminal provide service in both English and French, pursuant to the Official Languages Act. Most of the complaints dealt with pre-boarding announcements in English only by Canadian International and absence of service in French at its counter, as well as at the airport restaurant. A number of complaints were filed against Air Canada and its regional carrier, Air Nova, concerning ground service. The court remedy filed by the Commissioner in the Federal Court in September 1966 concerning Air Canada's services at this airport is following its course. (See pp. 24-26, 52.)

Human Resources Development was the subject of eleven complaints, a number of which dealt with the Human Resources Centre in Dartmouth, which is no longer designated bilingual, and with the fact that the Department did not adequately inform people of the change. Canadian Heritage is still experiencing difficulty providing service in French at Cape Breton Highlands National Park, particularly at Ingonish. Seven complaints were received against Canada Post, seven against the RCMP and six against Fisheries and Oceans. Twelve of these 20 complaints involved language of service, seven questioned the objectivity of the language requirements of certain positions being staffed and one referred to language of work.

The federal government has 10,708 employees in Nova Scotia. Of these, 992 (9.3%) occupy positions identified as bilingual; 10,187 (95.1%) list English as their first official language and 521 (4.9%) French.

NEW BRUNSWICK

A fundamental debate, under way for some months in New Brunswick, is far from resolved. The government decided to abolish school boards and assign most of the responsibility for school governance to the Minister of Education. School committees and district committees, as well as two provincial commissions (one Anglophone and one Francophone) were created, but their roles are mainly consultative.

The Commissioner presented a brief to a committee of the provincial legislature and cited Supreme Court of Canada decisions listing powers which parents or their representatives must hold (exclusively, according to the Court). These decisions concern Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms and refer specifically to official language minority communities, but the Commissioner believes that these are fundamental rights to which the majority are also entitled. He suggested a reference to the provincial courts, but the government did not accept his proposal.

The Commissioner held discussions with the then Minister of Education; although they were marked by mutual respect and cordiality they proved inconclusive.

There are some 43,000 Francophone students in 123 schools. In addition, four French-language colleges (Bathurst, Campbellton, Dieppe and Edmundston) have 1,500 students taking science and professional training courses. Approximately 6,300 students, two-thirds of whom are enrolled full-time, attend one of three University of Moncton campuses (Moncton, Edmundston and Shippagan). This French-language university celebrated the 20th anniversary of its Faculty of Law by inaugurating a new building named after a renowned Acadian judge, Adrien-J. Cormier. The Commissioner was one of the distinguished speakers at the opening ceremonies.

New Brunswick has long been an officially bilingual province and its Bill 88 has been entrenched in the Constitution of Canada. However, the Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), believes that changes to the province's legislation and linguistic policies are necessary. The government asked Madeleine Delaney-LeBlanc, a deputy minister, to head a study on the subject, to which our Office, represented by the Director General of Investigations and the Commissioner's Representative in the Atlantic region, contributed technical assistance. A report was published on February 19. The study revealed that although provincial services to the public are generally available in both languages deficiencies still persist. For example, Francophones have experienced disturbing situations in health matters. The SAANB, through its president, Ronald Brun, asked the government to improve its legislation and policies. It also suggested the creation of a provincial Commissioner of Official Languages to ensure better monitoring of the linguistic aspects of service. The government acknowledged that there were deficiencies and agreed to take corrective measures, particularly in the health field.

The SAANB has taken a special interest in the issue of federal electoral districts. Following an investigation of complaints received by the Commissioner it brought the matter before the courts; the Commissioner has been granted intervenor status.

Acadians are greatly preoccupied by the issue of radio and television programming. They expressed their concern about budget cuts imposed on the CBC, stressing the importance of

local programs. In Fredericton the first French-language community radio station, CJPN (90.5 FM), took to the airwaves. The 60,000 Francophones who live in the northern part of New Brunswick will soon have access to CBC-FM stereo service following the installation of new transmitters. The daily *L'Acadie Nouvelle*, which has a circulation of some 20,000, and seven weeklies serve the community. Broadcasting services provide access to a number of French-language television stations.

The cultural dynamism of the Acadian community is as remarkable as ever. The Acadian national holiday, August 15, was marked by festivals throughout the region. The story of Evangeline was the subject of special exhibitions at the Musée acadien of the University of Moncton. The artist Herménégilde Chiasson said that of all the literary works that mention Acadia, Henry Wadsworth Longfellow's *Evangeline* is the best known.

Federal services

In 1997 127 admissible complaints were filed against federal institutions in New Brunswick. Of these, 96 dealt with absence of service in French, 24 with language of work, five with language requirements of certain positions and two with the federal government's respect for its commitments under Part VII of the Official Languages Act.

A substantial number of complaints relating to Part IV of the Act (communications with and services to the public) involved Correctional Service Canada, Elections Canada, Human Resources Development Canada and Canada Post.

Correctional Service Canada was the subject of 26 complaints, which dealt mainly with the absence of adequate service in French for inmates at Dorchester Penitentiary. Most were resolved but the recurrence of some of them raises questions about this institution's ability to meet its linguistic obligations consistently. We intend to conduct a thorough investigation there in 1998.

Elections Canada was the subject of 13 complaints in New Brunswick, twelve of which dealt with enumerators' infractions during the establishment of the National Register of Electors. The complainants criticized the fact that enumerators were unable to serve them in their language when they came to their homes. Elections Canada responded promptly, where possible, by sending other enumerators and apologizing when such substitutions were not feasible.

Human Resources Development was the subject of 13 complaints dealing with the lack of French-language documentation and services. Seven involved the Miramichi Human Resources Centre; the others concerned centres in Moncton, Fredericton and Saint John. Four complaints mentioned the distribution of English-only documents. The Department plans to use a new software to correspond with clients in their official language and to avoid the errors of linguistic preference involved in two of the

complaints. In answer to the other two complaints the Department sent the complainants documents in French and agreed to use a bilingual format for its letters.

One complaint dealt with a national conference organized by the Muriel McQueen Ferguson Centre for Family Violence Research; this conference had received funding from Human Resources Development and Status of Women Canada. The Department amended its agreement to include a language clause and provided additional funds to ensure that both official languages would be used.

Canada Post was targeted by 13 complaints. Four of these involved the Corporation's addressing standards and two concerned English-only documents. One dealt with the distribution of an information kit on the harmonized sales tax in English only and the other had to do with a unilingual English document on the issue of a stamp honouring Gilles Villeneuve. This incident occurred at the Bouctouche post office.

Twelve language of work complaints were filed against Nav Canada. Two of them, dealing with unilingual electronic messages, were resolved after the Corporation's vice-president agreed to correct the situation, and two others dealt with lack of supervision in French. The other eight, most of which were received late in the year, concerned the lack of electronic messages and voice mail in French and the Nav Canada Intranet site. These complaints were still being investigated at year's end.

Two complaints about language of work were filed against Human Resources Development. They dealt with the distribution of written material in only one of the two official languages. In the first case the Department instructed managers to give employees bilingual documents only. The managers had thought it acceptable to distribute unilingual English documents in order to reassure employees concerned about changes resulting from the withdrawal of the federal government from labour market training. The second complaint arose when the government of New Brunswick circulated information to HRDC employees likely to be affected by the agreement on the transfer of responsibilities for labour market training. Most of the document was bilingual, but a few pages were English-only. The Department asked the provincial government to deliver a fully bilingual document and saw to its distribution to its own employees. We had informed the deputy minister of our concern about possible loss of the right of employees to work in French after the transfer of labour market responsibilities to the province.

To serve the population of the two language groups in New Brunswick federal departments have 5,706 employees. Of these 2,380 (41.7%) are in posts designated bilingual; 3,637 (63.7%) are English-speakers and 2,069 (36.3%) employees are French-speakers. These percentages reflect the relative proportions of the two language communities in New Brunswick.

QUEBEC

In 1997 Quebec's English-speaking community lived through times of change and of concern, particularly in education, in health services and in municipal affairs.

Education

As always, the community manifested its strong emotional investment in its 340 schools (down from 519 25 years ago) and in the future of the 100,000 children (down from 250,000 25 years ago) who attend them.

Further to the recommendations of the Estates General on Education made public last year, the provincial government undertook significant reforms. It presented Bill 109 to the National Assembly in April, proposing the conversion of the long-standing confessional school board system to one based on language.

The Supreme Court of Canada had ruled in 1993 (*Quebec Association of Protestant School Boards et al vs The Attorney General of Quebec*) that Quebec's 1988 Education Act, which envisaged the creation of linguistic school boards with provision for continuing denominational boards in Montreal and Quebec City, did not contravene Section 93 of the Constitution Act of 1867. However, the Quebec government, with a resolution unanimously adopted by the National Assembly in hand, asked Parliament to abrogate this section of the Constitution as it applies to Quebec, allowing the province to establish a uniform system of linguistic school boards without any coexisting confessional structures.

The government also announced a major reduction in the number of school boards, as well as revised school curricula and modified responsibilities for education at the local level. The school map was redrawn and the current 158 confessional school board territories were consolidated into 72 linguistic districts. English-language boards would cover the entire province; so would French-language boards. There were provisional school councils, beginning in the fall, to last until elections for permanent boards in June 1998. According to Education Minister Pauline Marois' timetable the new system would be operational by July 1, 1998.

It was indicated that the English-speaking community was generally in favour of the proposals for linguistic school boards since that would consolidate the English-language sector's resources, which are currently divided between the Protestant and Catholic systems. There were, however, matters of concern. In establishing English-language school boards Madame Marois proposed that only parents of children entitled to attend English schools would vote for trustees of English boards. All other citizens would automatically be registered with French-language boards. This seemed unfair in the eyes of the community, which wondered why all Anglophones could not be eligible to vote in English-language school board elections. Michael Hamelin and

Don Myles of Alliance Quebec wrote on May 7 in *The Gazette*: "The government is saying that one is English by exception, that individuals have lost the unfettered right to choose the community to which they identify. This disenfranchises a segment of English-speaking Quebec from the community control and management of its schools."

Another problem was the delineation of the territories for school board districts. Although there had been 17 mainly Anglophone Protestant school boards till now, Madame Marois proposed only nine English-language school boards. Many English-speaking Quebecers felt that the territories were too big and in some instances people considered that certain schools were assigned to the wrong district. English-speakers in the Harwood area west of Montreal, for example, protested that their children were being transferred from Lakeshore schools to Châteauguay schools. Anglophones in the Gaspé expressed fear that the single immense school district for all of eastern Quebec might be unmanageable. At the hearings in Quebec City on Bill 109 in May Nancy Beattie, then President of the Townshippers' Association, argued that there would be unreasonable distances for some children to travel to school. As well, there was no provision for the specific representation of English-speaking Catholic parents on the new linguistic boards.

There was anxiety about enrolment figures and about access to English schools. Under the present terms of the Charter of the French Language, in force since 1977, with few exceptions only children of parents educated in English in Canada are entitled to go to English schools. Children of immigrants, even those of parents educated in English outside Canada, cannot attend English schools. English-speaking community representatives have repeatedly asked the government to remove at least some of the restrictions on access to their schools, insisting that the decrease in French-language enrolments would be insignificant but that the positive impact on the future of the English-speaking community would be appreciable. Noting enrolment trends, Lakeshore School Board Chairman Marcus Tabachnick told the government, "If you want long-term viability [for the English-language school system] you need to open up access." (*The Gazette*, July 24, 1997.)

In setting up provisional school councils pursuant to Bill 109 the Quebec government responded to some but not all of the issues which concerned the English-speaking community. A plan developed by University of Montreal Professor Jean-Pierre Proulx that eased the proposed limitation of voting rights in English school board elections was accepted by the government. This resulted in a unanimous vote in the National Assembly for Bill 109 and unanimous support for a request to the federal Parliament to abrogate the parts of Section 93 that apply to Quebec. In establishing the new boards Madame Marois agreed to redraw several boundaries, although at time of writing the problems of the parents of some 452 children in the Harwood area had not been definitively resolved. Moreover, the government did not ease the restrictions on access to English schools.

In October Parliament established a joint committee of the Senate and the House of Commons to study the Quebec request for a constitutional amendment to revoke Section 93. Because of the unanimous vote in the National Assembly Federal Intergovernmental Affairs Minister Stéphane Dion considered that there was a broad consensus in the province on the issue and recommended adoption of the amendment. Quebec Intergovernmental Affairs Minister Jacques Brassard and Education Minister Pauline Marois came before the committee to explain the need for the amendment. They emphasized the widespread consensus and told the committee that the amendment was essential if imposing an unwieldy system of mixed linguistic and confessional boards on the province was to be avoided. Representatives of the opposition Quebec Liberal Party, MNAs Jean-Marc Fournier and François Ouimet, also appeared before the committee and supported the proposal.

A few groups, including some English-speaking Catholics and English-speaking and French-speaking Protestants, opposed the amendment. Alliance Quebec also spoke against it and stressed that Paragraph 23(1)a) of the Canadian Charter of Rights and Freedoms (which guarantees official language minorities schooling in their first language) is not in force in Quebec. However, most members of the committee recommended that the Quebec proposals be adopted as requested. On November 18 the House of Commons, in a free vote, passed the following resolution by a majority of 204 to 59.

Motion for a Resolution to Authorize an Amendment to the Constitution of Canada

WHEREAS the Government of Quebec has indicated that it intends to establish French and English linguistic school boards in Quebec;

AND WHEREAS the National Assembly of Quebec has passed a resolution authorizing an amendment to the Constitution of Canada;

AND WHEREAS the National Assembly of Quebec has reaffirmed the established rights of the English-speaking community of Quebec, specifically the right, in accordance with the law of Quebec, of members of that community to have their children receive their instruction in English language educational facilities that are under the management and control of that community and are financed through public funds;

AND WHEREAS section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* guarantees to citizens throughout Canada rights to minority language instruction and minority language educational facilities under the management and control of linguistic minorities and provided out of public funds;

AND WHEREAS section 43 of the *Constitution Act, 1982* provides that amendment to the Constitution of Canada may be made by proclamation issued by the Governor General under the Great Seal of Canada where so authorized by resolutions of the Senate and House

of Commons and the legislative assembly of each province to which the amendment applies;

NOW THEREFORE the House of Commons resolves that an amendment to the Constitution of Canada be authorized to be made by proclamation issued by His Excellency the Governor General under the Great Seal of Canada in accordance with the schedule hereto.

SCHEDULE AMENDMENT TO THE CONSTITUTION OF CANADA CONSTITUTION ACT, 1867

1. *The Constitution Act, 1867*, is amended by adding, immediately after Section 93, the following:

"93A. Paragraphs (1) to (4) of section 93 do not apply to Québec."
2. This Amendment may be cited as the *Constitution Amendment*, year of proclamation (Québec).

At year's end the province appeared poised to establish its new educational system as planned by July 1, 1998.

Post-secondary education

Quebec's English-speaking community has a post-secondary public sector composed of three universities and five colleges with a total of some 75,000 students. These institutions also attract significant numbers of students from outside the province but they were affected by cuts in public funding and by the decision last year to increase university fees for non-resident students.

There was sharp reaction to this raise in fees. In June the McGill University Student Association filed a legal action against the Quebec government and McGill University concerning the increased fees charged to its out-of-province members, stating that 5,000 students were affected and that their fees had increased by an average of some \$1,200. Madame Marois' office commented that the increase is only fair and that when Quebec residents study outside the province they too have to pay higher fees, since Quebec university fees are the lowest in Canada.

Despite efforts to replace lower provincial funding (a 25% reduction for universities over four years) with private donations, the English-language universities faced financial crises. Concordia University has suffered budgetary cuts of \$22 million over the past three years. This has resulted in reductions in many services, in research and in academic programs. The English-language universities and colleges also reported decreases in student applications and enrolments. Efforts were made to seek new ways of raising funds: for example, in recent years Bishop's University has been raising close to a million dollars annually through private donations. Other economies have come about through co-operation between universities, especially in Montreal where Anglophone and Francophone universities have

developed joint academic programs and shared facilities — in addition to co-operative undertakings between the English-speaking universities themselves. For instance, William Rowe, Director of McGill University's School of Social Work, was proud to announce a joint academic program with the University of Montreal.

Health care and social services

Most of Quebec's English-language health care and social service institutions were established by the English-speaking community and these hospitals, clinics and agencies have long been mainstays of services in English. However, reorganization of health care and social service systems, with increased emphasis on ambulatory care and district service centres, as well as budgetary constraints, have brought sweeping changes. Venerable English-language institutions in the province have been closed or radically transformed: the Queen Elizabeth and Reddy Memorial Hospitals in Montreal, the Jeffery Hale's Hospital in Quebec City and the Sherbrooke Hospital. French-language institutions have also been closed or transformed. Services in the remaining Anglophone and Francophone hospitals have tended to become overcrowded and there has been widespread concern about the availability and accessibility of health care and social services in English.

In 1986 the National Assembly adopted Bill 142, which provided guarantees of the availability of English-language services and ordered regional health councils to develop access plans to ensure this. Early this year the 16 regional health boards submitted new plans for the delivery of English services, providing for 70 fully bilingual and 200 partially bilingual institutions out of a province-wide total of 553 health care and social service institutions.

Although Premier Lucien Bouchard had promised to uphold English-language health care and social services in his Centaur Theatre speech to the English-speaking community in March 1996, members of the Parti Québécois, at a general meeting in January, came out strongly against bilingualism in health care and social service institutions. Following this meeting the government refused to approve the access plans. Deputy Premier Bernard Landry and Culture Minister Louise Beaudoin took the position that the plans would make for excessive demands for bilingualism on health professionals and other staff in the 553 institutions and would limit the right to work in French guaranteed under Section 46 of the Charter of the French Language. The access plans were then sent to the Office de la langue française for review.

Anglophones felt that their rights to health care and social services in English were threatened. The Network of Regional Associations protested that the access plans had been carefully prepared in accordance with the Health Minister's guidelines by professionals and administrators working directly in the field. It argued that the OLF did not have professional competence in

health care and social services. Marisa Tessier of the Townshippers' Association made a plea for the immediate implementation of the plans:

The access plans for services in English are about goodwill and good relations between neighbours. They were created and approved by health care professionals, most from the French-speaking community. They are about providing quality health and social services to the majority and minority communities of Quebec, to individuals who are sick or dying. (*Sherbrooke Record*, August 28, 1997).

On September 13, at Waterloo in the Eastern Townships, the Commissioner stressed the need to provide all official language minority communities with health care and social services in their own language.

Health Minister Jean Rochon asked several regional boards to revise their plans; it was expected that they would be resubmitted early in 1998.

The federal government sought to assist the province in the provision of health care and social services in English through a special agreement. Under a federal-provincial accord signed in 1993 the federal government contributed \$380,000 in 1997 to help defray the costs associated with placing English-language co-ordinators with the regional health boards. The Commissioner encouraged both the federal and Quebec governments to pursue the undertaking foreseen by this agreement.

There was continued controversy, distress and tension in the Eastern Townships over signage in health care institutions. Last year the Centre Universitaire de Santé de l'Estrie in Sherbrooke was obliged to remove bilingual signs following instructions from the Office de la langue française. This year, after a complaint, the Office investigated signage in the Providence Hospital in Magog and determined that signs including English were unauthorized because the hospital is not formally recognized as a bilingual institution under Subsection 29.1 of the Charter of the French Language. The hospital took down its English-language signs and the Townshippers were, to say the least, angry.

English-speaking Montrealers continued to follow attentively the major project for the integration of the Royal Victoria, the Montreal Neurological, the Montreal Children's and the Montreal General hospitals, renamed the McGill University Hospital Centre.

Municipal affairs

It was a difficult year for municipalities as the Quebec government delegated responsibilities to them representing major expenditures. Both the Union des municipalités du Québec and the Union des municipalités régionales de comté du Québec pursued protracted negotiations with Municipal Affairs Minister Rémi Trudel and Premier Bouchard. For English-speaking and bilingual municipalities

there were additional concerns; several of them received notices about signage said to be illegal by representatives of the Office de la langue française.

In March Mr. Trudel announced plans to encourage 416 small municipalities to amalgamate to form 176 larger entities, offering tax and grants incentives. There were advantages for corporations that agreed to amalgamate and disadvantages for those that did not. The issue was complicated by the bilingual designation of certain towns and villages under Subsection 29.1 of the Charter of the French Language. In order to attain this designation, which allows two-language signs, correspondence and procedures, a municipality must have a population which is at least 50% Anglophone. English-speaking towns merging with Francophone neighbours could lose this designation.

Mayor Gisèle Delarosbil of Hopetown in the Gaspé Peninsula, a municipality with an Anglophone majority reticent about amalgamation, turned down Mr. Trudel's proposal. Other municipalities with existing bilingual designations that could be lost in amalgamations were Grosse-Île and Île d'Entrée in the Magdalen Islands, North Hatley in the Eastern Townships, Hemmingford in the Châteauguay Valley and Shawville in the Pontiac region. The Commissioner communicated with the Quebec government regarding this problem, which had not been resolved at year's end.

Devolution and language

On April 21 the federal government signed an agreement with Quebec transferring the responsibility for employment programs to the province. The Commissioner wrote to federal Human Resources Development Minister Pierre Pettigrew setting out principles for the protection of official language minorities in the process of devolution, and had a substantial meeting with Deputy Minister Mel Cappe which ultimately proved to have been extremely fruitful.

Representatives of the English-speaking community were pleased that both Quebec Employment Minister Louise Harel and Mr. Pettigrew were committed to ensuring that Anglophone Quebecers would continue to be looked after in their first language. Michael Hamelin, then President of Alliance Quebec, stated in a communique that "this agreement is a contract between the two levels of government. It guarantees...that services in this area will be available in English on demand to anybody who requests them." *The Gazette* also applauded the agreement in an editorial on April 22, 1997, entitled "Ottawa-Quebec deal a winner".

The English-speaking community continued, however, to be concerned about job opportunities for its youth, even though young Anglophones have in most cases attained fluency in French.

Community associations and media

English-speaking Quebecers are attached to their community newspapers, radio and television. The largest English-language newspaper is *The Gazette*, a daily with a 219-year tradition and a circulation of just over 200,000. A second English-language daily is the century-old *Sherbrooke Record* which serves the Eastern Townships. The province also has some 25 English-language weekly, biweekly or monthly community newspapers and an active Quebec Community Newspapers Association which represents them and provides many common services. The Commissioner continued to encourage federal institutions to advertise equitably in the English-language community newspapers, and met on different occasions with the QCNA. English-speaking homes also receive CBC radio and television and a number of private stations, although with some gaps here and there.

The Quebec Drama Federation celebrated its 25th anniversary and the Quebec Society for the Promotion of English Language Literature (QSPELL) held its 10th Annual Awards Gala at Montreal's Place des Arts in December.

The community is represented by a number of organizations. The largest of these is Alliance Quebec, with headquarters in Montreal and chapters in other locations. Alliance Quebec plays an important role in the Quebec Community Groups Network, which administers a community development agreement with Canadian Heritage. Alliance Quebec held a special evening in February at the Centaur Theatre to remind Premier Bouchard of his promises of last year to the English-speaking community. It intervened in the debate on Bill 109 and appeared before the Standing Joint Committee to discuss the proposed amendment to Section 93 of the Constitution Act, 1867. At year's end Constance Middleton-Hope replaced Michael Hamelin as Association president. She stated that Alliance Quebec is a voice "for diversity and for tolerance".

The Townshippers' Association held its 18th Annual Day in Waterloo on September 13. About 6,000 people attended. Theodora Brinkman, the Association's new president, stressed the need for Township solidarity to ensure that necessary English-language services are available. Much energy was devoted this year to ensuring that English-language health and social services were provided in the Eastern Townships and suitable arrangements made for the new English school board for the area. The Commissioner addressed the opening ceremonies, speaking with feeling about language and the human quality of health care and then spoke again at the Annual General Meeting. At a later date the Townshippers' Association met with Health Minister Jean Rochon.

The Outaouais Alliance focused on the issues of English-language health care and social services and of school board reform and it protested against restrictions on English commercial signs and against a decision by the city of Gatineau to cease publishing its public documents in English. The Commissioner wrote to Mayor Lacroix on this latter subject.

Gaspé's Committee for Anglophone Social Action (CASA) devoted attention to the education reforms, expressing concern that the local confessional boards were being replaced by a single large board for eastern Quebec. English-language services in the local hospitals were a priority. The Association developed plans to promote economic development and to retain young Gaspé Anglophones in their home territory. The 22nd Annual Meeting of CASA was held in September at New Carlisle.

The Voice of English Quebec welcomed Global Television to Quebec City in September. VEQ was active in negotiating with the Regional Health Council and local service centres for improved English-language health care and social services with the Holland Centre as a base. On behalf of the Quebec Community Groups Network it launched a demographic study of the English-speaking population of the province and created an Internet site to present the study's results. The Association sought to promote an increased awareness of the rich history of the English-speaking community in the Quebec City area.

The Council of Magdalen Islanders (CAMI) celebrated its tenth anniversary.

The Châteauguay Valley English-Speaking People's Association (CVESPA) was active in issues ranging from health care and social services to electoral reform and in October presented a brief in Ottawa to the Standing Joint Committee on Constitutional Amendment.

The Coasters' Association promoted community radio stations to link Anglophones living on the Lower North Shore of the Saint Lawrence River and sought to stimulate economic development to keep young people in the area.

Federal services

In spite of the many changes that have taken place and continue to take place in the delivery of services following the Canadian government's program review and restructuring of federal departments, federal services continue to be almost universally available in both official languages at designated bilingual offices in Quebec. In the vast majority of cases they are of satisfactory quality or better.

One area remains a source of frustration: lack of active offer in person in both official languages. As we have noted in the past, the use of the official languages pictogram and a two-language telephone greeting is fairly widespread. Federal department managers, however, seem to find it difficult to ensure that those responsible for receiving clients do so with a two-language greeting. The problem is most pronounced outside the Montreal area.

In 1997 334 complaints filed against federal institutions resulted in 247 admissible complaints compared to only 133 in 1996. This 85% increase is largely due to 110 complaints regarding language of work at Air Canada. As in the past there is a large number of inadmissible complaints. This seems to reflect a

certain confusion as to the jurisdiction of the Official Languages Act. Quebecers, both English- and French-speaking, often seek to register formal complaints with this Office on matters concerning the provincial government or the private sector, which are outside the purview of the Act.

Complaints in Quebec are received from both English- and French-speaking members of the public. Complaints from English-speaking Quebecers generally relate to the non-availability or inadequacy of services in English at their local federal offices. Complaints from French-speaking Quebecers tend to deal with lack of service from federal institutions at head offices in Ottawa or with difficulties experienced in other parts of the country when travelling outside Quebec.

The majority of deficiencies involve language of service, either in person, by mail or by telephone. Human Resources Development was the subject of 18 complaints on the lack of active offer as well as lack of service in both written and telephone communications, particularly in the Gaspé and Sherbrooke regions. Montreal Airports was the subject of 12 complaints relating to visual communications. Sixteen complaints were received involving various federal institutions for failing to respect their obligations to include the minority language community media in their advertising, especially in smaller communities such as the Magdalen Islands.

ONTARIO

Two major events marked the Franco-Ontarian community, one positive and the other negative. On January 13 the government of Ontario announced the creation of a complete network of French-language school boards throughout the province. What progress has been made since the infamous Regulation 17! On the other hand, unfortunately, on February 24 the Health Services Restructuring Commission (HSRC) proposed closing Ottawa's Montfort Hospital. This proposal was mitigated slightly by a second HSRC announcement on August 13, but the fact remains that the hospital's services have been drastically reduced.

The Montfort Hospital crisis

"We are not fighting for bricks and mortar, but it should be understood that our blood and the blood of our parents flows in the walls of the Montfort, and that those walls are the strongest protection we have against the threat of assimilation and a gradual but inevitable degradation of health services in French in a two-language setting." Gisèle Lalonde, head of the SOS Montfort Committee, adopted this forceful tone in addressing the National Press Club in Ottawa on May 7 to testify to Franco-Ontarians' attachment to the hospital.

The hospital's saga began in 1996 when the HSRC started its work. To help improve the province's financial situation, the government had asked the Commission to examine the delivery

of health services in Ontario and to present recommendations for savings, if need be by closing hospitals. Regional health councils throughout the province were consulted. On June 12, 1996, in a report entitled "Commitment to Change: Building an Integrated and Affordable Health Services System", the Ottawa-Carleton Regional District Health Council (OCDHRC) made recommendations that would have resulted in savings without hospital closings. The report stated: "The Montfort Hospital...fulfils a unique and necessary role in Ottawa-Carleton and across the province that sets it apart from other community hospitals in the region...[by providing] a broad array of French-language services."

Unfortunately, the HSRC ignored the OCDHRC's recommendations and, in a preliminary report made public on February 24, 1997, proposed closing three hospitals in Ottawa, one being the Montfort. For nearly 50 years this hospital has been the main French-language community hospital in the province and the only French-language teaching hospital. The HSRC recommended that services provided by the Montfort be integrated into a mega-hospital, the new Ottawa Hospital, which, under the HSRC's plans, would result from the amalgamation of the General, Civic, Riverside and Montfort hospitals, the latter to cease to exist.

As the HSRC saw it, French-language services would continue to be provided in the new mega-hospital which, in theory, would provide a full range of care in both English and French. However, presentation of the report took place entirely in English and no member of the HSRC present spoke French.

Reaction in the French-speaking community was immediate and unanimous. The SOS Montfort Committee was created straightaway. In Ottawa the daily *Le Droit* devoted a special issue to the Montfort Hospital. In an editorial of February 26, "La gifle" [the slap in the face], Pierre Bergeron wrote: "*Le Droit* was founded on March 27, 1913, to fight Regulation 17....On Monday the descendants [of the founders of *Le Droit*] received another similar slap in the face with the announcement of the closing of the Montfort Hospital." (*Our translation*) (We apologize for a last-minute addition to our report last year that may have given the erroneous impression that the OCDHRC had recommended the closing of some hospitals.)

Thousands of Francophones from Ottawa-Carleton and outlying regions, as well as many Anglophones, converged on the Civic Centre on March 22 for a mammoth rally for the hospital. Nearly 150,000 people signed a petition that was sent to Queen's Park and a huge march took place in Ottawa on April 16.

The HSRC and the government of Ontario received thousands of calls supporting the hospital's survival. On April 24 the Senate of Canada adopted a special resolution inviting the federal and Ontario governments to find a "just and generous solution" to ensure the future of the Montfort Hospital. The Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) and other Franco-Ontarian community associations, as well as associations in other

provinces, such as Alliance Quebec, also came to the defence of the Montfort.

The Commissioner contacted Ms. Lalonde as soon as the crisis erupted and subsequently visited the hospital to meet with her and the hospital's Director General, Gérald Savoie. He also intervened with the Chair of the HSRC, Dr. Duncan Sinclair, the Minister of Health, Jim Wilson, and Premier Mike Harris. In a letter to the Premier the Commissioner pointed out the importance of providing health care in the patient's own language, something the Montfort Hospital has long done in an exemplary manner. Noting that the Montfort Hospital serves 198,000 Francophones, 28,000 of whom are unilingual, the Commissioner added this personal note:

As a physician, I must emphasize the importance of language in communicating with patients: obtaining accurate information, explaining the nature of a disease, giving understandable and followable instructions for continuing treatment at home, obtaining consent for operations and procedures, etc.

After serious discussions with Dr. Peter Walker, Dean of the Faculty of Medicine of the University of Ottawa, the Commissioner raised with the Ontario government another vital aspect of the issue: the training of French-speaking health professionals. The University of Ottawa offers courses in French to French-speaking future health professionals who then obtain clinical experience in their first language at Montfort Hospital. In his letter to Premier Harris the Commissioner wrote:

The other issue is that of the training of French-speaking health professionals, of whom there is a long-standing shortage in Ontario. As you know, not very long ago the University of Ottawa undertook to provide the full medical course in French. Montfort is an important resource in this regard.

Dr. John Seely, a professor and former dean of the Faculty of Health Sciences of the University of Ottawa, concurred. In an open letter to the *Ottawa Citizen*, published on May 30, he wrote:

It is only by providing a wholly French milieu in which to train that students can learn the language of medicine and the nuances of communicating with patients and other health care workers in the French language. Such an environment simply cannot be created as a French wing in a far larger and predominately English institution.

In the wake of the debate over the Montfort Hospital, Franco-Ontarians were unanimous in agreeing that their community should deal with the issue of management of its own health and social services institutions. The SOS Montfort Committee maintained that if the principle of independent community management applies to schools, it should by the same token apply to health facilities.

The Committee received support from health professionals across Canada. On May 30 in Ottawa health professionals from seven provinces with English-speaking majorities founded the

Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux du Canada. The Commissioner, who was there as the keynote speaker, encouraged participants to persevere. One of the new organization's first acts was to denounce the plan to close the Montfort Hospital.

Uncertainty about Montfort's future persisted until August 13. In its final report for the Ottawa-Carleton region the HSRC reconsidered its decision to close the hospital. Montfort would remain open as a Franco-Ontarian community institution, but a large part of its services would be transferred to the new Ottawa Hospital, including emergency services, specialized medicine and complex surgery. In addition, the number of beds would be reduced from 170 to fewer than 70.

On the other hand, the HSRC assigned the Montfort Hospital a new role with respect to French-language services. The Commission asked the OCRDHC to develop a French-language health services network consisting of representatives of the boards of directors of hospitals designated to provide services in French and chaired by the representative of the Montfort Hospital. This network would be asked to assess the needs for French-language services and to ensure that appropriate arrangements exist in order to provide such services, in co-operation with the OCRDHC. In October the Minister of Canadian Heritage announced a \$100,000 grant to the Montfort Hospital to study the establishment of a French-language health service network.

While the announcement of August 13 brought some relief to the French-speaking community — its hospital would survive as an independent institution — this relief was limited. Montfort would no longer be the important hospital it once was because its main services would be amputated. Some spoke of an empty shell and of the institution becoming a sort of community clinic. The SOS Montfort Committee raised the possibility of court action.

Following a meeting with Manitoba's Minister of Health, Darren Praznik, and discussions with Dean Peter Walker, the Commissioner proposed that the University of Ottawa and the Montfort Hospital become a training centre for French-speaking health professionals from outside Quebec, with students contracting to return to their home province or territory after graduation to practise for a term of years. At year's end the Commissioner was planning to meet with the federal and Ontario Ministers of Health on this subject.

French-language services in Ontario

The restructuring of health services was province-wide, and other French-speaking communities besides that of Ottawa-Carleton had language-related problems. In Sudbury a large regional hospital replaced three smaller community institutions, including the Laurentian Hospital which has a substantial French-speaking staff. At the HSRC's recommendation the new hospital was to provide two-language services, but in the fall the ACFO regional

chapter in Sudbury had to protest against the new Director General's unilingualism and the small number of Francophones on the board of directors.

In Toronto and other regions where there were major reorganizations of health institutions Francophones had to deal with similar problems. Nearly everywhere in the province ACFO redoubled its efforts to defend the right of Francophones to receive health services in their first language.

Francophones in London were pleased to learn that their region had been officially recognized on July 1 as a designated bilingual district and that as a result they could receive provincial government services in French. The Director General of Ontario's Office of Francophone Affairs, Denis Fortin, announced that the government had chosen 39 positions in 14 ministries with offices in London to provide service in French. The French-speaking community was disappointed, however, to learn that the Office, whose budget has been reduced by a third in the past two years, would lose an additional 12% in funding over the next three years.

Municipal election ballots in Toronto have been bilingual since 1991 but last November the city broke with this tradition. ACFO protested vigorously and the Commissioner wrote to the Chief Returning Officer of Municipal and School Board Elections in forceful terms:

To refuse to provide ballots in both official languages constitutes a setback not merely for the Franco-Ontarian community, but indeed for Toronto, for Ontario and for Canada.

However, Toronto voters had to use unilingual English ballots.

French-language school boards

The year was just as eventful in education as in health. On January 13 the then Minister of Education, John Snobelen, announced the creation of a complete network of French-language school boards, structured so that all French-speaking students would come under French-language governance structures. In the announcement, which followed a Royal Commission before which the Commissioner had appeared and various other studies on the school system, the Minister stated that this network would consist of seven Catholic and four public school boards, with five in the north, three in the south and three in the east. A twelfth Catholic school board was added in the north after a special study in May.

The French-language school boards were to take over in 1998 from the French-language sections of majority Anglophone boards, except in the Ottawa, Toronto and Prescott-Russell regions where French-language boards already exist. The Minister also promised reform of education funding in Ontario; basic funding, based until now on property taxes, would be replaced by provincial grants based on objective criteria. These would take into account the needs of each student, including needs specific to Francophones.

The French-speaking community was at first delighted with the news. The President of the Ottawa-Carleton French-language Catholic school board, Dominic Giroux, proclaimed that January 13 was "a historic day". In a news release on the same date André Lalonde, then President of ACFO, declared: "We are being given everything we have been requesting for over a hundred years." (*Our translation*) Journalist Murray Maltais in an editorial in *Le Droit* on January 15 exulted: "No matter where they live in Ontario Francophones will now have schools administered by boards whose language will be French. This date will live forever in our memories and in history...." (*Our translation*)

The establishment of French-language school boards was part of far-reaching changes in the education system. Some aspects of these reforms are of particular concern to the French-speaking community, particularly the government's severe budget cuts. In view of the intent of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms the Commissioner decided to intervene with the government of Ontario. On March 17 he expressed his views in writing to a committee of the Provincial Parliament:

The creation of the new French-language school boards is the first essential step in compliance with Section 23....The nature and scope of the decision-making powers that will be given to school board members will, however, have to be scrutinized. These powers should enable school boards to be responsible for respecting the values of the communities served. The school boards should also be responsible for budgets, and for the allocation [of the human and material resources required].

Some members of the Franco-Ontarian community expressed the wish to hold a review and conduct a thorough study of French-language education. Meanwhile, Dolorèse Nolette, President of the Commission nationale des parents francophones, emphasized the importance of equitable support for Francophones and Anglophones despite budget cuts. To this end Francophone parents in Cornwall had already gone to court to challenge the inadequate funding of French-language schools in their region.

Unease about education policy reached a climax with the tabling of Bill 160, which provided for lengthening of the school year and reduction of certain benefits for teachers. On October 27 Ontario's 126,000 teachers, both English- and French-speaking, launched an illegal strike to protest against the government's plans as set out in the proposed legislation. The two aspects of it that most disturbed Francophones (and many Anglophones as well) were the centralization of decision-making in the hands of the Minister and officials and a weakening of the authority of school boards. The President of the Association des enseignantes et des enseignants franco-ontariens, Diane Chénier, expressed the fear that if Bill 160 were adopted the new school boards would be only "empty shells". Despite the reservations of the teachers and many other Ontarians the government tabled Bill 160 in the legislature, which adopted it in November.

A flourishing French-language post-secondary sector

Ontario has ten French-language universities and community colleges. Some 20,000 French-speaking students attend these institutions, the largest of which are the University of Ottawa and La Cité collégiale in Ottawa, Laurentian University in Sudbury, Collège Boréal in the north and Collège des Grands Lacs in the south. Although they are bilingual, the University of Ottawa and Laurentian University offer more courses in English than in French. However, the sustained efforts of these two institutions in recent years have helped increase the range of French-language courses. The University of Ottawa, for example, has adopted a five-year French-language programs and services development plan. The University already offers 91 undergraduate and 135 graduate programs in French and has undertaken to increase the numbers of these courses.

The French-language community college system is flourishing and satisfying the ever-increasing demand from both young and old in the community. For example, Collège Boréal, which opened its permanent headquarters in Sudbury this year and to which the Commissioner made an official visit, already offers over 50 programs from training centres in Sudbury, Elliot Lake, Hearst, Kapuskasing, New Liskeard, Sturgeon Falls and Timmins. Some of these programs allow students to train in businesses where they can increase their knowledge and acquire skills needed in the labour market. Both students and employers gain from such training. Theoretical courses are offered in conjunction with Laurentian University.

Collège Boréal has established a modern internal communications network to improve links between various training centres. "All our campuses are connected by computer networks, electronic mail and videoconferencing," Jean Watters, the Collège's President, noted. (*Our translation*) The Collège has also emphasized teamwork by empowering a student co-operative to manage the bookstore, print shop and cafeteria. The Collège has created a private sector skills centre, Les Entreprises Boréal, which offers a range of services to business people in Northern Ontario, thereby supporting the region's economic development.

In eastern Ontario La Cité collégiale inaugurated a "Cité des affaires" and signed memoranda of understanding with seven cities to provide them with advice and skills. Collège des Grands Lacs in the southern part of the province, which has not yet fully resolved certain financial and administrative problems, nevertheless opened a new campus in Windsor. The Alfred College of Agriculture and Food Technology, while remaining a French-language institution, has affiliated itself with the University of Guelph. Under an agreement between the Union des cultivateurs franco-ontariens and the University of Guelph, the college offers programs in French leading to degrees recognized by the university. The college also has a community council of 35 prominent local people which helps the institution administer its property and its research projects.

Together with the Regroupement des groupes francophones d'alphabétisation populaire de l'Ontario, the French-language colleges have made considerable efforts to reduce the high rate of illiteracy which is a real hindrance in many Franco-Ontarian communities. The Commissioner has given them his support. Speaking to the Commission nationale des parents francophones in October, he stated:

Loss of strength is caused by dropping out....Illiteracy is even more serious than dropping out....I made a number of recommendations to the federal Minister of Human Resources Development [in this regard].

Community organizations

Francophone Ontario has a large number of community organizations, including the Association canadienne-française de l'Ontario. The members of ACFO, meeting in Ottawa late in May, elected a new president, Trèva Cousineau, and Lorraine Gandolfo was appointed the Association's Director General. Upon her election Ms. Cousineau announced that she would spare no effort to encourage Franco-Ontarians to work together in meeting the many challenges facing them.

In particular, they must deal with the impact of the transfer of responsibilities in certain areas from higher authorities to municipal governments. Federal (the Official Languages Act) and provincial (the French Language Services Act) language legislation may no longer apply to certain transferred programs, thereby depriving Franco-Ontarians of guarantees of service in French. The Commissioner undertook a special study of this subject following complaints originating in various provinces and territories. In a speech to ACFO on May 31 he emphasized the problems posed by the transfer to the provinces and territories of national programs without specific agreements to ensure equitable service to official language minorities. This is also of concern to the Association française des municipalités de l'Ontario, which represents some 40 municipalities with large French-speaking populations.

The rich cultural life in French in Ontario is an established fact. The many Franco-Ontarian festivals are well known, as are the plays produced by some 20 French-language theatre companies. The Théâtre français de Toronto celebrated its 30th anniversary this year.

Ontario is proud of its large French-language daily, Ottawa's *Le Droit*, of its 12 French weeklies, of its community radio stations in various localities and of its private radio stations. La Télévision française de l'Ontario (TFO), the public network whose privatization is threatened, broadcasts throughout the province. TFO has also broadcast its programs outside Ontario, to New Brunswick Francophones, for example.

Radio-Canada is on the air throughout Ontario and many Franco-Ontarian homes can receive other television networks such as TVA, TV5 and Télévision Quatre Saisons.

French-speaking seniors in Ottawa opened the Centre de jour Guigues (day centre) in March.

The fifth French book fair was held in Toronto in October and nearly 200 authors and distributors participated.

Federal services

The French-speaking community in Ontario is about half a million strong. This is the largest number of Francophones living in a majority English-speaking province in Canada.

Concentrations of Francophones are found in northern and eastern Ontario as well as in centres such as Sudbury, North Bay, Windsor, Toronto and the National Capital Region. Other communities such as Kingston and London also have strong and involved Francophone communities.

Federal institutions have an obligation to provide two-language services, as outlined under the regulations to the Official Languages Act, at designated offices in the province. To meet this obligation they must ensure that appropriate numbers of positions are designated bilingual in order to serve the public in the official language of their choice. Of the 30,602 federal government positions in Ontario outside the National Capital Region 2,726 (8.9%) are designated bilingual.

Last year 224 admissible complaints were filed against federal institutions in Ontario. Of these, 213 concerned service to the public, eight involved language of work, one dealt with Part VII of the Official Languages Act and one each related to equitable participation and to Section 91 of the Official Languages Act.

Fifty-four language of service complaints were filed against Revenue Canada, 36 against Human Resources Development, 28 against Air Canada, 14 against Via Rail and eleven against Canada Post.

Based on the numbers of complaints received, as well as information and comments obtained from the Francophone public and its associations, it is clear that federal services delivered to English- and French-speaking Ontarians are far from equitable. Federal departments in Ontario still do not automatically provide active offer of service in French. Francophone clients continue to experience disproportionately long waits for service and are often asked to speak in English. Forms are frequently not available in French and departmental signage is not always in both languages.

To address these shortcomings (the points of service follow-up audit is scheduled for 1998) our Ontario regional personnel made presentations on the Official Languages Act and the responsibilities of federal departments regarding service to the public to Human Resources Development Canada and the Public Service Commission as well as to the new Greater Toronto Airports Authority, Air Canada, Transport Canada and Revenue Canada. Generally speaking, federal departments in Ontario have the resources necessary to respond to their clients' needs in both

languages but there remains much work to be done in transforming the resources and directives into action, commitment and consistent results.

Another observation has been that federal departments initiate relatively little contact with the Francophone community, such as meeting with associations and community groups, particularly with regard to Part VII of the Act. Departments that did meet with representatives of the Franco-Ontarian community regarding implementation of Part VII included Human Resources Development, Canada Post and Canadian Heritage. The efforts made by these departments to respect and implement their obligations under Part VII of the Act are praiseworthy.

MANITOBA

It is impossible to write about Manitoba in 1997 without recalling the floods that devastated the southern part of the province. Communities and municipalities were severely affected. The Economic Development Council of the Manitoba Association of Bilingual Municipalities was able, thanks to federal youth employment programs, to hire nearly 200 bilingual young people from various regions to assist in the clean-up of damage caused by the flooding of the Red River.

The Franco-Manitoban School Division is still experiencing financial difficulties. The *Fédération provinciale des comités de parents (FPCP)* is trying to convince the government of Manitoba of the need to improve the situation, which, in its view, is not an equitable application of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms and of the decision of the Supreme Court of Canada in the 1993 Manitoba Reference.

Local problems persist in various places. For three years parents in St. Claude have been requesting a French-language school program and construction of a school in their village. The FPCP has launched a funding campaign to this end. Families in St. Vital, whose children attend Lavallée Elementary School, hope to obtain a high school, around which a school and community centre could be established. We note the creation of the *École Jours de Plaines*, which operates in portable classrooms adjacent to the school in Laurier. This is the outcome of sustained negotiations with the Turtle River School Division.

The *Collège universitaire de Saint-Boniface* has innovated by adopting distance education for its courses in French. It believes its funding to be inadequate and hopes to convince the province to grant it a more equitable share of resources for post-secondary education. The Federal-Provincial Infrastructure Program has invested some \$120,000 in the creation of a centre which will offer a French introductory course in psychology on the Internet.

The Commissioner had a very rewarding discussion with the Minister of Health, Darren Praznik, who is also Minister responsible for French Language Services. The establishment of French-language health services centres in Notre-Dame-de-

Lourdes, Sainte-Anne-des-Chênes and St-Pierre-Jolys in southern Manitoba seems well underway. At the St. Boniface General Hospital progress is slower due to a shortage of bilingual staff.

The Commissioner and the Minister discussed training for French-speaking health professionals. Mr. Praznik offered constructive ideas and the Commissioner agreed to discuss them with the federal Minister of Health and with university officials.

The Minister asked Mr. Justice Richard Chartier to conduct a review of the government of Manitoba's policy on French-language services and on their implementation. This decision comes in the wake of the assessment of provincial French-language services provided in designated offices. The evaluation revealed significant deficiencies. Mr. Praznik also gave his support to the Franco-Manitoban community in its request that the word "Bienvenue" be carried on Manitoba car licence plates.

On April 17 a federal-provincial agreement was signed for the transfer of human resources development and occupational training responsibility. It contained a clause on access to French-language programs and services that the Commissioner and the Franco-Manitoban community found reasonably satisfactory, except for the absence of a recourse and redress mechanism. A consultation system has been set up between the federal Department of Human Resources Development and the *Société franco-manitobaine (SFM)* for the administration of the community job creation program.

The SFM also takes part in interdepartmental consultation. It is mainly concerned with the implementation of Part VII of the Official Languages Act and has held a number of encounters in this regard. It continues to deplore cuts in the federal government's financial support under the Canada-Community agreement.

The provincial Department of Justice has set up a task force on French-language services improvement. The team, formed as a result of a report published by the *Association des juristes d'expression française du Manitoba (AJEFM)*, includes representatives of the Association, of the SFM and of the provincial and federal Departments of Justice. The Commissioner spoke to the AJEFM on November 17. The Association is setting up training programs on French legal vocabulary for Manitoba judges and lawyers.

The appointment of Judge Marc Monnin to the Court of Queen's Bench in September brought to three the number of French-speaking judges sitting on that Court.

Manitoba's community radio station, CKXL in St. Boniface, which has experienced difficult times, is now enjoying success thanks to the dedication of many volunteers and community organizations. A survey showed that every week CKXL reaches 46% of the French-speaking population within a 120-km radius.

Construction of the Centre du patrimoine in St. Boniface is a major project. The Centre is designed to preserve and enhance the Franco-Manitoban and Métis documentary heritage. It is the

result of co-operation between the federal departments of Canadian Heritage and Human Resources Development, the provincial Department of Culture, Heritage and Citizenship and various donors. The Société historique de Saint-Boniface plans to make it an archival and research centre that will inform people on the important role played by Francophones and Métis in the founding and development of Manitoba.

Following the flooding of the school library in Ste. Agathe the French-language network of the CBC called on Canadian generosity asking for book donations. More than 64,000 were received, most of them in French and from Montreal, among other places.

Another positive note: the Association de la presse francophone awarded the weekly *La Liberté* three prizes for excellence and three honourable mentions. However, the Cercle Molière and Éditions du Blé are experiencing major financial problems.

Members of the Economic Development Council of Manitoba visited the region of Deux-Sèvres in France to exchange knowledge and techniques in agri-food and other areas.

The bilingualism found in Manitoba can be an attractive feature to investors. The Royal Bank of Canada has established a call centre in Winnipeg with 300 employees.

Despite some shortcomings, Winnipeg has met its obligations regarding the implementation of French-language services. The 911 emergency service recruited additional bilingual staff in 1997.

The MP for St. Boniface, Ronald Duhamel, was appointed Secretary of State for Science, Research and Development and Minister of Western Economic Diversification. On October 20 the Commissioner and Mr. Duhamel held a fruitful meeting.

Federal services

There are over 800 federal points of service in Manitoba, nearly 200 of which have been designated bilingual by Treasury Board. Unfortunately, service in French is not always available where federal institutions have the obligation to provide it, or these services are of inferior quality. In 1996-97 we conducted a follow-up to determine whether there has been progress in Manitoba since our 1994 points of service audit. The overall picture that emerges is substantially the same as that found previously. In ten offices out of 30, for example, telephone reception is not always bilingual. As for personal service, 18 offices did not meet their obligations at all times. The results of our follow-up are presented in more detail in pp. 70-73.

In 1997 51 admissible complaints were filed against federal institutions in Manitoba. The majority of these dealt with language of service for the travelling public and language of communications in the media.

This year was marked by the transfer to the province of federal responsibilities for labour market training. These responsibilities had previously belonged to Human Resources Development

Canada. Manitoba will now have full responsibility for the design, management and provision of employment programs and services. It will perform certain functions of the National Employment Service on behalf of Human Resources Development Canada, including job counselling and placement services. The federal-provincial agreement that led to the transfer won the support of the Société franco-manitobaine because of the clauses ensuring the availability of French-language programs and services, which ensure that services must be provided actively in both languages and that consultation must take place with the French-speaking community on provision of services in French; the community regretted, however, the absence of a recourse and redress mechanism.

Canadian Heritage, in anticipation of the Pan-American Games to be held in Winnipeg in 1999, concluded an agreement with the SFM to ensure a prominent French-language presence during these international competitions. The success of the 1997 Canada Games, held with the support of Canadian Heritage in Brandon in August, has shown that sports events can reflect the vitality and dynamism of Canadian linguistic duality. We trust that similar results will characterize the 1999 gathering of the Americas.

SASKATCHEWAN

Saskatchewan's 15 local French-speaking communities do not intend to disappear. They are determined to develop their collectivity and to exercise their right to education in French. Although statistics show that assimilation continues to take place, Saskatchewan's Francophones are firmly resolved to ensure the vitality of their community.

Access to French-language education is still the key to countering assimilation. Consequently, the aim of the Conseil général de la restructuration du système d'éducation en Saskatchewan is to improve the efficiency of school governance, which was acquired in 1994, when the School Act provided for the creation of one school board per school. The community has initiated discussions with the Minister of Education to create a single provincial school board that would include a school council for each institution. This administrative simplification is intended to strengthen community cohesion and to reduce costs.

This year saw the creation of two new French elementary schools. The first was opened in Moose Jaw, a milestone for this community. The second was established by converting the immersion school in Zenon Park into a French-language school. This conversion led to some debate and, faced with Zenon Park School's refusal to share its premises, the French school had to find temporary accommodation elsewhere.

The École Providence in Vonda marked the 25th anniversary of its founding with the completion of a major project; its new premises were opened on April 8.

The French-speaking community in Regina has been enjoying a new school and community centre since June. This centre is the fruit of a concerted effort by the departments of Human Resources Development, Western Economic Diversification and Canadian Heritage as well as by the government of Saskatchewan and a large number of private donors. The centre brings together the Association canadienne-française de Regina and the Conseil général des écoles fransaskoises. The official opening ceremony is scheduled for March 1998 although the financial health of the centre is not yet fully assured.

The Association des parents fransaskois conducted a campaign to fund francization of kindergartens, a program aimed at teaching French to eligible three-, four- and five-year olds. The Official Minority Language Office of the Saskatchewan Department of Education has published "Programme fransaskois: pédagogie des écoles fransaskoises". This program, which is designed to help education professionals improve the quality of all Saskatchewan French schools by taking into account the development of the language, identity and culture of French-speaking pupils, is a first in Western Canada. This publication will guide the Department in preparing study programs for Saskatchewan's French schools.

Collège Mathieu, the only private French-language secondary school in western Canada, was founded in 1918 and rebuilt following a fire in 1988. It is now threatened by a serious decline in student enrolment. The board of directors therefore commissioned a report, "Le Collège Mathieu: perspectives d'avenir", prepared by Raymond Thériault. It recommends the creation of a community college to broaden potential clientele and increase provincial funding. The French-speaking community was consulted at a provincial symposium on French-language education held in May. It perceives Collège Mathieu as an institution essential to the vitality of Saskatchewan's French-speaking community. In this context a joint committee consisting of representatives of Collège Mathieu and its components, of the Department of Education and of the French-speaking community in Saskatchewan is examining the question.

In community life budget cuts and new allocations of reduced sums under the Canada-Community agreement have affected various Saskatchewan Francophone organizations adversely, including Éditions Nouvelle Plume, which saw its grant disappear. The Fédération provinciale des fransaskois lost 84% of its funding, the Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan 80% and the Fédération des aînés(es) fransaskois 74%. The Canada-Community agreement budget will be reduced by another 10% in 1998. Diversification of funding sources is essential.

Over 150 people took part in the Estates General of Saskatchewan's French-speaking community in Moose Jaw in February. This symposium was to define a community mission and a vision of the future as well as a five-year development plan. The meeting also set out strategic objectives for the community.

The Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan (ACFC) and the Conseil de la coopération de la Saskatchewan (CCS) use interdepartmental consultation intensely in order to increase the community's resources. One of the persisting obstacles to the contribution of federal departments towards the development of official language minority communities is that various program criteria are designed to meet majority needs. Thus, the only French-language daycare in Saskatoon may lose its financial assistance from Health Canada because linguistic isolation is not a grant criterion. In addition, Human Resources Development's refusal to support the French-speaking community's interactive communication network on education shows that some federal programs are not adapted to that community's reality.

Abolition of the position of provincial Director of the Office of French-language Co-ordination is disturbing to the ACFC. This Office plays an important role in community liaison and the promotion of French-language services in Saskatchewan. The bilingual nurse pilot project in Zenon Park is a promising start in French-language health services. The Saskatchewan Department of Health may also offer the same possibility to other French-speaking communities.

Western Economic Diversification and the Department of Human Resources Development helped identify the training needs of French-speaking employers. The economic forum "Partenaires aujourd'hui, un avenir à construire" ("Partners today, with tomorrow to build"), organized by the ACFC and funded by the Business Development Bank of Canada and the CCS, was held in Regina in April. It helped to identify economic development objectives, based on financial diversification and business development. The CCS is marking its 50th anniversary this year with renewed vitality and a great many projects.

Internet access is an economic development tool for Saskatchewan's Francophones. Under Industry Canada's Community Access Program Francophones in Willow Bunch and Ponteix received financial assistance to purchase equipment needed for Internet connectivity. The community capital investment funding campaign, the Fonds fransaskois, met with great success and the community recommended merging the Fondation de la radio française with the Fonds fransaskois.

The CBC shortened its program "L'accent francophone". With the exception of news broadcasts this television program is the only one which deals with Francophones living in a minority situation. Additional financial resources have been found for the French CBC radio station in Regina.

The weekly *L'Eau vive*, which celebrated its 25th anniversary in December 1996, was recognized by the Association de la presse francophone, which awarded it the 1997 prize for overall excellence. This was achieved despite financial problems resulting from the nature of its market, which consists of a small number of readers scattered over a wide area. The increased

funding of *L'Eau vive* by the Fondation de la radio française and the Canada-Community agreement are timely but temporary solutions. We salute the tenacity of Saskatchewan's Francophones, who have managed to keep *L'Eau vive* alive and growing for a quarter of a century.

Federal services

In Saskatchewan 205 of the 4,951 employees of the federal Public Service (4.1%, excluding Crown corporations) fill bilingual positions. The 141 federal offices designated to provide service in both languages (out of a total of 1,057) are located mainly in Regina, Saskatoon and Prince Albert.

As part of our activities in 1997 we conducted a detailed audit of 35 points of service designated bilingual, in order to evaluate the progress made since our 1994 survey. The results showed that service in French was still available only half the time. The follow-up report will provide managers with a detailed picture of the situation in each of the offices audited and will propose corrective measures. The follow-up also enabled the Commissioner's staff to meet with the 23 regional directors to inform them of the situation in their offices. The results of this follow-up are given on pp. 70-73.

In 1997 27 admissible complaints were filed against federal institutions in Saskatchewan compared to 47 in 1996; the decline indicates a return to the usual number. The some 30 complaints dealing with budget cuts at the CBC had caused numbers to increase significantly in 1996.

As in the past most complaints dealt with the absence of service in French in nine federal institutions, particularly Human Resources Development and the Public Service Commission. These complaints mainly concerned certain programs at the Regina Human Resources Centre and their lack of bilingual officers. The Public Service Commission complaints dealt with the lack of two-language advertising, forms and capabilities during a recruiting session held in Regina. These complaints resulted in a detailed review of procedures for advertising as well as all aspects of the office's linguistic obligations.

Despite existing deficiencies and problems experienced by clients when they wish to be served in French, we note significant efforts by the Business Development Bank, Western Economic Diversification, Revenue Canada and several rural post offices, those in Gravelbourg and Bellevue in particular.

[Note: On February 6, 1998 the federal and provincial governments signed an agreement for the devolution to Saskatchewan of labour market training. A preliminary evaluation of the accord indicates that services will continue to be provided in both official languages where numbers warrant, but that a recourse and redress mechanism has not been established.]

ALBERTA

Nineteen ninety-seven saw the birth of institutions which are of major importance to the Franco-Albertan community: the Cité des Rocheuses, the Cité francophone and the Fort McMurray School and Community Centre.

The opening of the Cité des Rocheuses in Calgary on October 4 marked the outcome of ten years of hopes and efforts. This school and community centre consolidates a number of Franco-Albertan institutions: a school, École Sainte-Marguerite-Bourgeoys, which provides elementary and secondary education, a theatre, a daycare centre, the offices of the newspaper *Le Chinoook*, and community organizations such as the Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) and its regional chapters for Calgary, Banff and Red Deer, the Community Education Centre and the Pre-School Resource Centre.

The Cité francophone, in the Bonnie Doon neighbourhood of Edmonton, opened October 30. It is the culmination of concerted efforts by the community, the departments of Canadian Heritage and Western Economic Diversification and the provincial government. It consists of a cultural and commercial centre that houses, among other things, a theatre, *Le Franco* (a weekly newspaper), Le Carrefour (a bookstore), the Fédération des parents francophones de l'Alberta and the offices of the provincial and Edmonton regional chapters of ACFA.

Some \$2 million was spent on the construction of school and community centres in Calgary and Fort McMurray. The Fort McMurray School and Community Centre opened December 11. In addition to an elementary school, the Centre Boréal, it houses a junior kindergarten, the regional chapter of ACFA and the Conseil de coordination, région Nord-Est No. 2.

École Queen's Park, a French-language public elementary school in Calgary, opened in September 1997. There is a new public school located in École Père-Lacombe in Edmonton and there are two French Catholic elementary schools: École La Prairie in Red Deer and École La Vérendrye in Lethbridge. Since September 1997 two French-language kindergartens have been providing full-time service to École La Mission in St. Albert and École Citadelle in Legal. These programs encourage French-language learning by eligible pupils. The new institutions will help the community resist assimilation and will contribute to an increase in the percentage of students who complete their education in French.

The newly renovated premises of the Faculté Saint-Jean of the University of Alberta opened officially in January 1997. The government of Alberta allocated \$140,000 to the Faculté to develop a distance education program. The bilingual Office Management and Business Administration programs led to an agreement between the Faculté Saint-Jean and the Northern Alberta Institute of Technology. A bilingual business studies program will be offered in September 1998.

The Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada awarded the Prix Boréal to the Association de l'École Georges et Julia Bugnet. The award recognizes the vital contribution made by the Association, whose objective was the establishment of the first publicly funded French-language school in Alberta. The first French Catholic schools were established in Edmonton and Calgary in 1984; today there are 17 in Alberta.

ACFA signed an agreement with Industry Canada for the development of an Internet site, FRANCALTA, to serve the Franco-Albertan community. In January 1997, in co-operation with the Faculté Saint-Jean, it organized a symposium on the future of the Francophone community. The regional chapter of ACFA in Medicine Hat has established a resource centre to facilitate access to French language cultural products.

The Franco-Albertan community welcomed the announcement that "Ce Soir", a regional news program, would be maintained on Radio-Canada television. The program had been threatened by budget cuts. CBXFT, the French-language CBC station in Alberta, broadcasts news programs. "Alberta Ce Soir" is an information program focusing on provincial news and events in the Franco-Albertan community, and "Le Canada aujourd'hui", the Western Canada edition, is produced in Alberta. It is also worth noting that "Clan Destin" is the only youth television program entirely produced by the CBC's stations in the West.

ACFA complained that some important events are not broadcast live in Alberta and asked how Franco-Albertans could be encouraged to listen to CBC's French network if major events were broadcast only after they had taken place? A positive note: additional funding has been allocated to Radio-Canada's radio station in Edmonton.

The Grande Prairie, St. Paul, Peace River and Plamondon regions still do not receive Radio-Canada's Réseau de l'information (RDI). In September Shaw Cable in Fort McMurray replaced TVA with RDI. Because the two networks are complementary ACFA in Fort McMurray would have preferred having access to both. Two television channels specializing in French-language documentaries will be options when local cable distributors are ready to offer them. The residents of Bonnyville have been unable to receive CHFA, the French-language CBC radio station; an antenna has been erected in Thorsby and Francophones in this region will finally receive CHFA in 1998.

The creation of the Association des gens d'affaires francophones de Fort McMurray is promoting regional economic vitality. The Department of Western Economic Diversification has provided financial assistance to the Centre de développement économique of ACFA for its tourism project focusing on Francophone heritage. ACFA's Comité pour le développement économique created, in October 1997, the Chambre économique de l'Alberta in order to promote and facilitate economic development in the Franco-Albertan community.

A symposium for health and social services professionals and practitioners met with great success. The purpose of the meeting was to increase awareness of these sectors' French-language resources in Alberta. The Comité permanent de santé is working in co-operation with the Peace Region Health Authority to obtain services in French at the Sacred Heart Health Center in McLennan.

ACFA is concerned about the transfer of federal responsibilities to the provincial government in the labour market development area because the agreement signed by Human Resources Development and the government of Alberta includes only a general obligation regarding language rights and is subject to various conditions of implementation. ACFA is reflecting globally on the impact of transformations in the federal government on Franco-Albertan community development.

Federal services

The number of admissible complaints fell from 105 in 1996 to 61 in 1997. This was due mainly to the previous year's large number of complaints dealing with CBC cutbacks. On the other hand, some federal government managers took steps to better meet their linguistic obligations. Parks Canada, for example, now offers its employees active offer and client service training sessions. There was also a notable improvement in two-language service in Alberta national parks, particularly Banff and Waterton Lakes.

Info-Fair is an Industry Canada initiative which involves several federal institutions. The one held in Edmonton in February 1997 resulted in eight complaints against the Farm Credit Corporation, the Canada Mortgage and Housing Corporation, the Export Development Corporation, the Business Development Bank of Canada, Indian and Northern Affairs Canada, Public Works and Government Services Canada, Industry Canada and Revenue Canada. The fair featured a number of information booths and was designed mainly for owners of small businesses and potential entrepreneurs. Most of the complaints dealt with the lack of French-language service and documentation. At the end of April an Info-Fair held in Calgary showed that federal participants were aware of their linguistic obligations and no complaints were received.

The Revenue Canada offices in Edmonton were the subject of two complaints about inadequate service to Francophones calling the general inquiries number. To correct this situation three bilingual employees were assigned to French-language service. When these employees are busy calls in French are directed to a voice mailbox where messages are checked regularly. Messages must be handled as promptly as possible. We will evaluate these new procedures at tax return time, the most appropriate period for assessing their effectiveness.

At Canadian Forces Base Cold Lake courses offered by the Department of National Defence on the maintenance of CF-18 aircraft are given in English only. We were informed that the Department was in the process of translating the courses and that

it intended to make them accessible by computer. We asked that already translated sections be made available to users. We also asked that Francophones attending English-language courses have access to assistance if necessary.

The lack of French-language services remains a cause of concern to Francophone families at CFB Cold Lake. Only the daycare centre and the Sunday Mass facility offer activities in French. These families need social and educational psychology services in their own language. The Department must take into account the basic needs of the families of French-speaking service members. We hope that the recent departmental policy in this regard will improve the situation.

The Alberta French-speaking community fears that the transfer, under a federal-provincial agreement, of employment programs from Human Resources Development to the province will impoverish two-language service. In St. Paul, for example, the number of employees assigned to employment programs has been reduced by two-thirds. In some cases residents who asked to be served in French had to wait 10 to 15 minutes for a bilingual employee to be available. In other cases people were asked to return at some other time. We intend to monitor this situation closely in order to ensure that the agreement's language clause is fully respected and produces the results provided for by the federal Official Languages Act.

At the Department of Western Economic Diversification privatization has resulted in a reduction of services in French. The Department has reached agreements with private sector firms to carry out its programs for the 1997-98 fiscal year. In the Peace River region, for instance, where the demand for service in French is significant, the firm selected cannot communicate in French. Despite this, the Edmonton office continues to transfer requests from Francophones to this firm. This is unacceptable. On the other hand, the Department's support for the implementation of a tourism project in the Peace River region is greatly appreciated.

BRITISH COLUMBIA

This year marked a historic moment for British Columbia Francophones. In voting Bill 45 to amend the School Act on July 29, the Legislative Assembly acknowledged the Francophone community and took a step towards the creation of an education system in French. The legislation responded to a British Columbia Supreme Court ruling in August 1996 that the province was not living up to its constitutional obligations to the Francophone community with regard to school governance.

This is, however, only a partial victory for the Francophone community. In the view of the Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) and the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) it does not provide the Francophone community with all the necessary authority and resources to create an education sys-

tem comparable in quality to that of the majority; nor does it fully meet the requirements set out in Judge Vickers' ruling last summer. As well, it covers only certain parts of the province.

The APFCB and FFCB are continuing to pursue legal procedures to bring the School Act into line with Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms. Their proposed amendments include granting the Francophone School Authority (FSA) jurisdiction over the entire province, providing the FSA with adequate funding, with the necessary real properties and with sufficient staff, and implementing a conflict resolution mechanism to allow arbitration when the FSA is unable to reach agreement with one or more school districts regarding the transfer and sharing of resources.

In December, then, Francophone parents filed a new action which is scheduled to be heard by Judge Vickers in April 1998. The Commissioner, who had intervenor status in the community's earlier court action and was much gratified by the judgment of Mr. Justice Vickers, continues to follow the situation closely and will again request intervenor status if there is further legal action.

Meanwhile, the first elected trustees (five directors and 15 delegate members) of the Conseil scolaire francophone (CSF) of British Columbia, formed under a regulation of the School Act in July 1995, began their terms of office on March 15, 1997. At their first Annual General Meeting they reviewed various recommendations for setting major development priorities in 1997-98.

Four of the five current directors served on the original Education Authority appointed by the provincial government in November 1995. The Conseil's 1996-97 Annual Report, "Laying the foundation", presents the main activities of its first 15 months, which included a series of province-wide consultations culminating in the report, "Creating the Ideal Francophone Education Program". This document forms the basis of the five-year plan that will take the CSF into the 21st century.

The CSF presented its strategic plan entitled "Towards the New Millennium" to the community at its annual picnic in September. Six development priorities are outlined in the plan: governance and school organization, school planning, services and learning resources, personnel, finances and logistics. A new series of consultations on CSF's capital plan will begin in 1998.

In March the Minister of Canadian Heritage and the provincial Minister of Education, Skills and Training announced a three-year agreement providing financial assistance for the establishment of a Francophone Education Authority in British Columbia. Under the Canada/British Columbia Special Agreement for the Implementation of Francophone Schools Governance the federal and provincial governments will each contribute \$10.5 million. In addition, \$1.5 million in discretionary funding from the federal Official Languages in Education program will be contributed over two years, to be matched by a similar amount from British Columbia.

In September two new French-language programs were opened: one in Langley, which welcomed some 50 students from kindergarten to grade 7, and the other in Vancouver's Westside, where some 40 students were enrolled in kindergarten, grade 1 and grade 2.

A number of initiatives with respect to school and community centres are also underway around the province. This model is already being implemented in Powell River, and Francophone communities in Victoria, Prince George, Kelowna, Coquitlam and the Okanagan are looking into the feasibility of such a project.

On November 22 over 150 Francophones of all ages and from all regions of the province met together at the Forum sur la présence francophone en Colombie-Britannique, convened by the FFCB. Central to their discussions was the role of their communities in promoting and preserving the French language and culture in British Columbia.

Results of a survey (588 Francophones completed a questionnaire distributed throughout the province in September and October via *Le Soleil de Colombie-Britannique* and Francophone associations) formed an important part of the discussions among forum participants. Workshops focused on identifying ways in which the Francophone community could increase its effectiveness within mainstream society, such as promoting a common vision, increasing solidarity among its own members and increasing its visibility within the majority group. Suggestions for action included the election of Francophones to political office and collaboration with mainstream voluntary organizations to increase public awareness about Francophones and their issues.

In a brief submitted by the FFCB to British Columbia's Unity Panel in December, President Diane Côté reminded fellow British Columbians of the Francophone community's historic role (the first Francophone to set foot in the province did so more than 200 years ago and Francophones are credited with the establishment of the province's first hospital and first convent as well as one of its first newspapers). "We believe that the history of our country, one based on acceptance of French-speaking and English-speaking persons, contributed to creating a climate of tolerance towards all those, from around the world who have chosen Canada as their country. It must be said that we, at La Fédération, see no contradiction whatsoever in the concepts of bilingualism and multiculturalism. The strong promotion of both is and should always be a source of great pride to all Canadians," she added.

As far as the Calgary Declaration is concerned the Fédération recommended that the words "the presence of dynamic Francophone and Acadian communities in every Province and Territory and the existence of two strong official language communities" be added and that Paragraph 6 be amended to include the federal government's obligation to ensure that any devolution of responsibilities to a province will include clear

dispositions with regard to the application of the Official Languages Act.

In October the FFCB had protested the fact that Premier Glen Clark had appointed a 22-member Unity Panel without representation from the Francophone community; the Commissioner wrote to the Premier in support of the Fédération's position.

On March 25, 1997, the Fédération expressed its approval of the signing of a Memorandum of Understanding between the Department of Canadian Heritage and Treasury Board for the implementation of Section 41 of the Official Languages Act. The purpose of this agreement is to increase the accountability of departments in supporting the vitality and development of the official language minority communities by assigning Treasury Board an enhanced role in this regard.

In June the 8th Chant'Ouest (formerly the Gala interprovincial de la chanson) was held in Vancouver under the auspices of the Conseil culturel et artistique francophone de la Colombie-Britannique and Radio-Canada.

Federal services

In 1997 the FFCB conducted a major new audit of the province's bilingual points of service and concluded there was a slight general improvement. This resulted in the filing of 60 complaints; 45 of these were found admissible under the Official Languages Act. There were 83 complaints for the province in 1997 compared to 52 in 1996. They reminded federal institutions, among other things, of the importance of ensuring the accuracy of information on two-language service published in the Treasury Board list and in telephone directories. Our own investigations showed that 25% of the complaints filed by the FFCB involved offices no longer designated bilingual under Treasury Board Official Languages Regulations on Service to the Public — something of which the public did not seem to have been made aware.

At the onset of 1997 the CBC adopted a new technology for its French programming, switching from analog to digital broadcasting. In order to relay digital CBC programs in French, cable companies had to purchase new equipment. Acquiring and installing this equipment took several months, during which time residents of the Kootenay, Quesnel and Fort St. John regions were without French-language programming. Customers in the Fort St. John region in northern British Columbia still cannot receive these programs.

The FFCB also compared programming available on different types of television sets. For example, some people receive only 30 or so television channels; and to receive more channels, others must pay high cable charges. The FFCB informed cable companies of the need to improve access to French-language channels and to make it more equitable.

Following our investigation of two complaints the Department of Veterans Affairs proposed to increase the number of bilingual positions in its two offices in Vancouver. These offices provide French-language service to the general public but not to veterans, having the impression that few of them prefer to be served in French. Some veterans expressed their discontent. The proposed measures should make it possible to meet their needs.

An investigation of the lack of service in French showed that managers of the office of Revenue Canada on Pender Street West have improved the situation with regard to language training and signage, thus facilitating the provision of two-language services.

There was more good news. Environment Canada increased the number of French-language telephone messages for weather forecasts. The entire Vancouver region is now covered and the same information can be obtained in French as in English. The Department has also modified its system in order to supply weather information in English or in French at the same telephone number.

Unfortunately, Canadian Heritage published, in a Victoria newspaper, an English-only invitation to residents to join in the celebrations marking Flag Day at Fort Rodd Hill National Park, where the ceremonies were also conducted in English only.

Complaints about National Defence's lack of social services in French for families living in Esquimalt were not enough to make staffing officers aware of their obligations; bilingualism was not included as a prerequisite in a recruitment advertisement for a social worker last spring. This neglect of the needs of French-speaking families is unacceptable. We trust that the recent adoption of a policy on services to families will prevent the recurrence of such situations.

Complaints against Human Resources Development showed that some of the information about the labour market was available in English only on the Internet. A number of other complaints dealt with the absence of French-language service, either in person or by telephone, in Vancouver and Prince George.

YUKON

A French-language school board was established in Yukon in December 1995 without the community having to take legal action, since the Education Act in force permitted the creation of a new school board provided that the residents concerned approved it in a referendum. The Act makes no distinction in powers and structures between majority boards and the Francophone board. Compliance with Section 23 therefore resulted from a *de facto* situation and a notable political openness rather than from special provisions in the Education Act.

The Francophone board administers the only French-language school, located in Whitehorse where the French-speaking population is concentrated. As we mentioned in last year's Annual

Report (page 90), a new building for the École Émilie-Tremblay was officially opened in September 1996. Since March 1 the Garderie du Petit cheval blanc, which can accommodate 29 children, has had space in the same building.

The school board is developing a strategic plan to promote the École Émilie-Tremblay. The school now has 155 students enrolled but has the potential to accept 250. The school board believes that its modern, clean and healthy new premises, a computer room with the latest technology, a modern gymnasium and a cafeteria are all assets for the promotion of French-language education, as well as providing a focal point for the French-speaking community.

The Association des partenaires de l'école française (APEF), which replaces the former Bureau des parents, held its first annual general meeting on October 4. APEF has taken on the mission of attempting to "promote French first-language education and cooperate in creating a school environment centred on the quality of instruction and the vitality of the French language and culture." (*Our translation*)

In May the Bureau of French Language Services carried out the evaluation of its services to the public that is required by the Canada-Yukon contribution agreement. The results showed an acceptable level of satisfaction by the public with the French-language services provided by the Yukon government. In particular, translation and interpretation services received high marks. Signage, advertising and active offer were the areas where improvement was still required.

The Association franco-yukonnaise (AFY) is concerned about the devolution of federal programs and services to the Yukon government; in their view it poses a major threat to Yukon's French-speaking community. Agreements on this subject have already been signed in the health field without the obligations of Parts IV and VII of the Official Languages Act being mentioned in the text. Whitehorse General Hospital is now under the jurisdiction of the Yukon government but no budget has been earmarked for French-language services. In 1996-97, however, the Yukon Department of Health and Social Services hired a full-time bilingual health services agent, who is available to help Francophones who want service in French at the hospital.

In May the AFY, the Kwanlin Dun First Nation and the Downtown Community Centre Association signed an agreement in principle for the construction of a tourism, cultural and community centre. The centre, costing over \$4 million, will be built in downtown Whitehorse. According to Philippe Dumont, president of the new agency responsible for managing the centre, "This project is the only one of its kind in Canada, because in addition to involving the participation of the three founding peoples — First Nations, Anglophones and Francophones — it has the support of three levels of government." (*Our translation*) The territorial government has already committed \$1.5 million to the project; the federal government is also being asked to help fund the centre.

In April the Yukon government published a list of the activities that will mark the centenary of the Klondike Gold Rush. The list included the Francofête, in October, with social, cultural and sports activities to celebrate the contribution of Francophones to the history of Yukon and to the present-day life of the Territory.

Federal services

A follow-up to the Commissioner's 1994 study to determine the extent to which federal offices which are designated bilingual provide quality services in both official languages confirmed concerns expressed by the French-speaking community of Yukon. It is still difficult to consistently obtain satisfactory services in French on the telephone or in person. Two-language signage and the availability of documents in both official languages are still deficient and the linguistic capabilities of employees were found to be inadequate in about half the offices visited. Some offices, however, do strive to provide quality services in both official languages.

The measures taken following various complaints filed with this Office in 1997 led to improvements in certain departments.

Canada Post improved its French-language services in Whitehorse. Following a number of complaints from the Association franco-yukonnaise, representatives of that organization and of the Northern Services Division met in July to develop a plan that would meet the community's needs. Since this meeting we have not received any complaints about calls in French on the toll-free line which serves Yukon.

As the result of a complaint Environment Canada is now offering a series of articles in French on subjects touching environmental topics of interest to residents of the territory for publication in Yukon's French-language newspaper, *L'Aurore boréale*.

Unfortunately, the Whitehorse Human Resources Centre apparently felt that it was unnecessary to stock a number of French-language forms. Only complaints and a call to the department's Regional Official Languages Co-ordinator resulted in a supply being sent from Vancouver to Whitehorse.

French-speaking residents of Whitehorse have expressed serious concerns regarding the level and quality of services in French which will be available now that Health Canada has transferred the Whitehorse General Hospital to the jurisdiction of the territorial government. Language rights were not dealt with in the agreement. The hospital offers service in French via an employee who is available to interpret and to explain services during certain hours and with whom French-speaking patients can make appointments for assistance in French. Our investigation of this situation, begun in October, focuses on the ways in which the federal department and the territorial government intend to respect the rights, and respond to the needs, of the French-speaking community of Whitehorse in these circumstances.

The Association Franco-yukonnaise is currently studying the transfer of linguistic obligations when federal services are devolved to territorial departments, as well as the obligations of the territorial government under Sections 16 to 20 of the Charter of Rights and Freedoms.

NORTHWEST TERRITORIES

There is no territorial French-language school board, only two committees of Francophone parents which report to English-language school boards, thereby providing partial management of the two French-language schools in the Territories. In June 1995 the Commissioner had advised the Minister of Education that the new education bill failed to satisfy Section 23 of the Charter because it did not set out guidelines on compliance with the Charter of Rights and Freedoms and made the Minister responsible for adopting the required measures by means of regulations. However, the law came into force without amendment in July 1996.

A committee on implementation of a French-language school board was established at the Summit on French-Language Education in the Northwest Territories held in November 1996. Before the year was out parents had developed a Northwest Territories Francophone community action plan on school governance and French-language instruction, which was adopted by all those involved.

As part of that plan the parents made two requests to the Minister for the creation of a territorial French-language school board. They met with only partial satisfaction; the two parties continue to negotiate. The parents received initial financial assistance from the Court Challenges Program to obtain from the courts a ruling on the constitutionality of the Education Act and its regulations. The Commissioner has already indicated that he will apply for intervenor status in this case if the community files an action.

In addition, citing the French First Language Education regulations of the Northwest Territories Education Act, Francophone parents asked the Minister of Education for school facilities in Yellowknife and Iqaluit, additional French-language school programs in Iqaluit (grades 8 and 9) and Yellowknife (grade 10) and a new French program in Hay River and Fort Smith. So far, an "after school" francization program in Fort Smith and Hay River has been approved and in September the first French first-language instruction program began in Hay River. At the moment this latter program does not fully meet the criteria for French first-language instruction since education in French comprises only about 50% of instruction time rather than the required minimum of 60%.

As we mentioned last year, negotiations between the federal and territorial governments were under way around the possible construction of a school and community centre in Yellowknife. On May 26 the Commission scolaire No. 1 and the Conseil

scolaire francophone of Yellowknife announced that the territorial and federal governments had reached an agreement for the construction of a new building to house the École Allain-St-Cyr. The new structure, which will be located close to William Macdonald School, will have common facilities, such as a laboratory and a gymnasium, with it. Construction is to start in the spring of 1998. The new facility will fulfil a community function by allowing access to adult education programs and providing space for daycare programs and for a community meeting room.

The name of the new Fédération Franco-TéNOise (FFT) centre, Maison Leroux, was chosen in a contest open to readers of *L'Aquilon*. Laurent Leroux was the first white man to explore (in 1786) the region between Lake Athabasca and Great Slave Lake.

The process of restructuring Francophone organizations in anticipation of the creation of the Nunavut territory is continuing smoothly. For the moment, however, the Fédération Franco-TéNOise has decided not to dissolve itself on March 31, 1999, to make way for the Association des francophones de l'Arctique de l'Ouest and the Association des francophones du Nunavut. At its annual general meeting in October delegates discussed, among other things, the division of the FFT's assets and negotiations for future Canada-Community agreements on the funding of Francophone organizations in the two territories.

In May a census of Francophones in Nunavut was conducted by the Association francophone d'Iqaluit and the Comité des parents francophones d'Iqaluit. The objectives were to identify Francophones living in the territory of Nunavut and then to establish contact with them in order to determine their needs and aspirations with regard to French-language services and education. Preliminary numbers show 111 Francophones concentrated primarily in the villages of Nanisavik and Little Cornwallis Island and about 350 Francophones in Iqaluit.

Federal services

Changes in the federal government's delivery of services are a source of concern to official language minority communities and the French-speaking community in the Northwest Territories is no exception. The federal and territorial governments are currently discussing an agreement (LMDA) on labour market development based on the one signed with Alberta. The concerns of the French-speaking community of the Northwest Territories include the absence of an effective appeal and redress mechanism in cases of failure to respect language rights now guaranteed by the Official Languages Act, for services covered by the agreement.

The Commissioner has asked Human Resources Development Canada, in its negotiations with the Northwest Territories, to take into account the guidelines (see p. 67) he set out and the recommendations he made in his report on LMDAs in order to guarantee the language rights of the territory's French-speaking minority.

We received a complaint against Revenue Canada alleging that service in French was not available at its Yellowknife office. Despite administrative measures put in place by the Department (including temporary resort to a bilingual employee of another department in the same building) an on-site audit showed that there were still deficiencies in service in French, including a lack of some forms. Our investigation continues. Revenue Canada will have to take appropriate measures to provide equitable service in French.

Service in French is available at the Human Resources Centre in Yellowknife, but often not throughout the entire workday. We are working with the Department to see if its administrative procedures and staffing levels of bilingual employees are sufficient to offer quality service in French at all times.

Other complaints dealt with Public Works and Government Services's publication of French-language versions of its advertisements and tenders in French in *L'Aquilon*, the French-language newspaper of the Northwest Territories, only when dealing with goods or services in the immediate Yellowknife area. This has been corrected and all ads concerning the Northwest Territories will henceforth be published in French in *L'Aquilon*.

Table IV.1

Minority language education programs in public schools

Enrolment in programs designed to provide education in their mother tongue (English in Quebec and French elsewhere) to members of the official language minority groups, grades in which offered and number of schools where offered, for each province and territory, 1970-71, 1996-97 and 1997-98.

	Enrolment	Grades	Number of schools		Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland				Saskatchewan			
1970-1971	185	K to 10	1	1970-71	765	K to 12	12
1996-1997 ^p	275	K to 12	5	1996-97 ^p	1,044	K to 12	11
1997-199 ^e	270	K to 12	5	1997-98 ^e	1,045	K to 12	11
Prince Edward Island				Alberta			
1970-71	796	1 to 12	7	1970-71	n.a.	n.a.	n.a.
1996-97 ^p	657	1 to 12	2	1996-97 ^e	3,125	K to 12	26
1997-98 ^e	656	1 to 12	2	1997-98 ^e	3,179	K to 12	26
Nova Scotia				British Columbia			
1970-71	7,388	P to 12	32	1970-71	-	-	-
1996-97 ^p	3,927	P to 12	18	1996-97 ^e	2,766	K to 12	56
1997-98 ^e	3,942	P to 12	18	1997-98 ^e	2,795	K to 12	57
New Brunswick				Yukon			
1970-71	60,679	K to 12	196	1970-71	-	-	-
1996-97 ^p	43,259	K to 12	114	1996-97 ^p	110	K to 12	1
1997-98 ^e	42,187	K to 12	111	1997-98 ^e	111	K to 12	1
Quebec				Northwest Territories			
1970-71	248,855	K to 11	519	1970-71	-	-	-
1996-97 ^e	101,005	K to 11	365	1996-97 ^e	80	K to 11	2
1997-98 ^e	101,325	K to 11	367	1997-98 ^e	81	K to 11	2
Ontario				TOTAL			
1970-71	115,869	K to 13	381	1970-71	444,942		1,197*
1996-97 ^e	98,495	K to 13	417	1996-97^p	260,026		1,046
1997-98 ^e	100,693	K to 13	426	1997-98^e	261,613		1,055
Manitoba							
1970-71	10,405	K to 12	49				
1996-97 ^p	5,283	K to 12	29				
1997-98 ^e	5,329	K to 12	29				

K Kindergarden

P Primary

p Preliminary figures

e Estimated figures

n.a. Data not available

* Excludes Alberta, for which no figures are available.

Source: Statistics Canada, Centre for Education Statistics.

Please note that the figures provided for Quebec, Ontario, Alberta, British Columbia and the Northwest Territories are estimates for both 1996-97 and 1997-98. In all other provinces and Yukon, figures for 1996-97 are based on preliminary data and 1997-98 figures are estimates.

SECOND-LANGUAGE INSTRUCTION: A NEW ERA OF COMMUNICATIONS

INTRODUCTION

The past few years have been a period of milestones in Canadian life. This year marks the 30th anniversary of 1967: our centennial and the year of Expo 67. It was a time of great social and cultural energy, when Canada established itself definitively as a nation of international stature.

Two years later, following upon the wave of national pride that swept the country in 1967, the Official Languages Act was adopted by Parliament; and in 1971 the Official Languages in Education Program was created to support minority language education and the teaching of English and French to students across the country. The 25th anniversary of that program was marked by a symposium whose proceedings were recently published.

Canada's two official languages are a fundamental element of the way in which we as Canadians do things: how we work, play, communicate and live. They are a vital part of who we are. The language — or languages — in which we choose to express ourselves are as much a part of us as our physical appearance, our cultural milieu, our lifestyle.

In very real ways, learning a language changes a person. In fact, recent studies indicate what many have suspected for decades: language learning actually makes physical changes in the very brain of the learner. In the July 1997 issue of *Nature* magazine researchers reported that magnetic imaging shows differences in the brains of bilingual subjects according to the age at which they learned their second language.

The researchers identified test subjects who were fluent in at least two of English, French, Korean, Spanish, German, Turkish, Hebrew, Croatian and Italian and divided them into two groups: those who had become bilingual early in life and those who had learned their second language in adulthood. The subjects were asked to tell a story silently about their activities of the previous day. In those who had become bilingual in early childhood one part of Broca's area* lit up while they were thinking in any language. For those who learned their second language after they had reached their teens two separate Broca's areas showed activity, one for each language.



These results demonstrate that "...the age of language acquisition may be a significant factor in determining the functional organization of this area in [the] human brain." This study shows that language learning is a different process for adults than it is for young children and in some measure explains why it is generally easier to learn a second language in childhood.

In another study, by Ellen Bialystok of York University, bilingual pre-school children showed an understanding of the relationship between writing and words earlier than children who knew only one language. In the journal *Developmental Psychology* (Volume 33, Number 3) Bialystok reported on the study, in which three groups of four- and five-year-old children were shown cards with printed words and told what the word stood for. At first the card was placed with a picture of the object, later with a picture of an unrelated object. As Bialystok reports, "Bilingual children understood better than monolingual children the general symbolic representation of print. The older Chinese-English bilingual children also showed advanced understanding of the specific correspondence relations in English print."

Canada's two-language fabric has made us famous among language researchers and educators worldwide. Kate Merry, National President of Canadian Parents for French, wrote in that organization's spring newsletter that "Canada has been responsible for the creation of the influential educational model of immersion: a model which has been used in Australia, Finland, Hong Kong, Singapore, Spain and the U.S. We are a world leader in immersion, our resources and methodology have travelled around the globe."

In a pertinent example Professor Ito Harumi, a Japanese specialist in second-language teaching at Nara University of Education, this year published "Bilingual Education in Canada: In search of the crossroads between French immersion programs and English-language education in Japan". He was drawn to the subject because, as he points out, "French immersion programs have been proven to be a highly effective approach to foster a high-level communicative competence in a second language with their emphasis on message rather than on form of communication." Also, they "can provide us with a sort of prototype for educational reforms in that they were initiated by parents' awareness of the importance of second-language proficiency and in that they have been supported by a number of different political, educational and public sectors" and they "have reminded us of the importance of relating second-language teaching programs with the language policy of the country concerned."

* Broca's area, located in the front of the brain, is known to be a key centre for various aspects of language.

Our reputation in this field is based on years of partnership among educators, parents and researchers. Yet another relevant milestone was marked this year with a reception at Government House in Ottawa in November: the 20th anniversary of the national organization Canadian Parents for French.

SECOND-LANGUAGE ENROLMENTS

French second-language education is a fact of life in most jurisdictions. It is almost universally available at a wide selection of grade levels and a second language — most often English or French — is a compulsory subject at some level in six provinces and one territory. Participation rates are very high; in most provinces from 55% to 70% of all students study English or French as a second language, as may be seen in Table V.2.

French immersion programs — in which all or most classroom teaching of all subjects is conducted in French — experienced an enormous popularity throughout the 1970s and 1980s. For many years school boards were hard pressed to satisfy the snowballing demand. Now, with immersion programs available in hundreds of locations across the country, enrolments have stabilized. However, some districts are still adding programs. For example, Harvey and McAdam in New Brunswick now have French immersion for the first time ever, following a strong demand from parents to drop a 25-student minimum that had prevented the opening of the program.

Quebec and New Brunswick have large and well developed English second-language programs for their Francophone student populations. In Quebec all Francophone students must take English from grade 4 and participation will increase over the course of the next year as the province moves to begin English instruction at the grade 3 level. Meanwhile, in New Brunswick, where ESL is compulsory in grades 5 to 10, most students study ESL from grade 3 on.

DEVELOPMENTS IN ENGLISH SECOND-LANGUAGE EDUCATION

Quebec

This year has seen significant developments in Quebec. The Task Force on Curriculum Reform released its report entitled “Reaffirming the Mission of Our Schools”. It stated that “the reasons underlying English-speaking students’ need to learn French (French being the official language in Quebec) and French-speaking students’ need to learn English (given Quebec’s situation in Canada and North America generally) call for including the second language in the curriculum from an early stage so that students can attain a sufficient level of proficiency before they leave school.”

Accordingly, as part of the new national curriculum made public in September (“A New Direction for Success, Quebec Schools on Course”), the Ministry of Education stated that “stu-

dents will start taking English as a second language sooner, more specifically in Grade 3.” In this same policy statement “the Ministry of Education and the school communities are invited to explore different organizational approaches for the teaching of English as a second language and to adopt innovative teaching methods so that courses better meet public expectations.” In spring 1997 the Ministry approved a new English second-language program for the elementary level; it will take effect in September 1998. A secondary program is now being developed.

The Société pour la promotion de l’enseignement de l’anglais, langue seconde, au Québec (SPEAQ) responded to the changes with the statement that “the Education Department’s policy statement ‘Québec Schools on Course’ seems to meet many of the expectations of those working in the field of education and of the public in general regarding, among other things, English second-language teaching.” However, the group also expressed concern that no minimum standards for time spent studying English in the classroom have been set.

Quebec has been the site of exciting work in the ESL field, which is offered through a variety of program models at the elementary level. These include ESL-LA (a language arts program that focuses on many different kinds of written resources) and enriched English, which can take many forms. A particularly exciting ESL model is called intensive English. A Ministry of Education subcommittee called CIELL (Consortium for Intensive English Language Learning) produced two documents on the intensive program. The first, released in April 1996, is entitled “Document d’information sur l’enseignement intensif de l’anglais au primaire” (“Information Document on the Intensive Teaching of English at the Primary Level”). It sets out the official definition of intensive English as comprising at least 30% of instruction time. It also spells out the distinction between intensive and immersion models. Whereas immersion students actually study other subjects such as mathematics and science in their second language, intensive students learn English through activities. In 1985 the program was available in only a half-dozen school boards; now it is offered in more than 50, almost a third of Quebec’s boards.

The Morilac School Board is a leader in the intensive model. All students in the board’s eight schools, including those with special needs, will have been exposed to the intensive program for five months in grade 5 or 6. This example has shattered the myth that only selected students can thrive under the intensive model, as it can be demonstrated that students even improve in subjects other than English after the intensive experience, possibly because of an increase in self-confidence and a feeling of achievement.

The Asbesterie School Board had already decentralized its enriched offerings and this year six of the board’s eight schools are offering enriched or intensive programs in response to parental demand. A new provincial parents’ organization has been formed around the École Jacques-Labrie in Saint-Eustache, to which the Commissioner made a formal visit in May. Known as PPAALS

(Parents pour la Promotion de l'Apprentissage de l'Anglais Langue Seconde/Parents for the Promotion of the Learning of English as a Second Language), the organization exists to promote English second-language learning, especially through types of enriched program models such as those described above.

A growing area is ESL at the secondary level. As a natural development from the increasing diversity and richness of elementary programs, educators are now looking at ways to enrich English offerings in high school. The Asbesterie Board has introduced an incentive system whereby students at the Secondary IV level who have taken advanced English courses are allowed to write the Secondary V examination. If they have achieved such a high level of competence that they pass the exam they may be exempted from taking the course.

New Brunswick

In New Brunswick's French-language school system, which comprises over 100 schools, ESL is compulsory from grades 4 to 10; in practice some schools begin as early as grade 3. Following upon a major provincial initiative called "Excellence in Education", New Brunswick's entire educational system is undergoing a major overhaul.

An ambitious plan called "Renouvellement du primaire" was begun three years ago, and the "Renouvellement du secondaire" is now being prepared for all subjects. This renewal focuses on learning standards, with an emphasis on renewed rigour in terms of results and on a learner-centred methodology. In fact, developments in the ESL program have to a certain extent anticipated the broader changes.

New Brunswick's ESL programs now have one standard pattern of studies for the primary level (3 to 8) and one for the secondary level (9 to 12). The documents are being revised and should be released by the spring of 1998. Since 1994 the new ESL program has been fully implemented in grades 3 to 10 in all schools in the province. The program is unofficially referred to as a "Multimedia Program", but the term "Multiple Media Program" is more accurate since it emphasizes working in different media with different supports, including televisions, telephones and CDs. The program is resource-based in the sense that no textbooks are used. Only 10% of class time involves the full class together; for the rest of the day students work in smaller groups; there is a strong focus on teaching by project.

This has been a year of consolidating the implementation of the program. As part of the province-wide restructuring six supervisors, one for each district, have been appointed. They have been working over the past year directly with teachers in the classroom. A total of some 160 teachers participated in five voluntary summer in-service workshops, which are now in their fourth year.

Every grade 10 student in the French-language system takes a province-wide ESL test. These exams differ for "A Track" students, who live in linguistically homogeneous areas, and "B Track" students, who live in bilingual areas where they receive a high degree of exposure to English outside the classroom. Evaluation policies are being developed to match the overall trend in New Brunswick educational policy, including an emphasis on more rigorous standards and on learner-centred evaluation techniques and strategies. To this end, booklets containing different evaluation instruments have been prepared and were handed out to teachers at summer in-service workshops.

DEVELOPMENTS IN FRENCH SECOND-LANGUAGE EDUCATION

Increasingly the trend in Canadian education is towards standardization and interprovincial co-operation. Several partnerships among provinces and territories, born out of initiatives like the National Core French Study, have brought together the expertise of educators from different provinces to develop common curriculum and classroom material.

Various provinces and territories continue to renew and evaluate their own FSL programs. For example, Quebec's Ministry of Education announced changes under the new education policy set out in *Quebec Schools on Course* which will allow school boards to develop innovative projects to promote FSL learning. In the first cycle of the secondary level, the number of units assigned to FSL courses will be increased from four to six for each year of the cycle. In the second cycle of the secondary level, it will now be possible to take separate senior-level programs which will include a larger number of units, taken from units assigned to optional subjects. French as a second language will continue to be taught as of Grade 1 and schools will be encouraged to develop and use immersion models at all levels.

Ontario is currently undergoing sweeping educational changes that include a complete revision of all curricula. The province offers three distinct French second-language programs: core, "extended" and immersion. The revision of the core French curriculum has already begun and is expected to be released in early 1998 for implementation in September of that year.

In Alberta the province's French Second Language program was evaluated by the Modern Language Centre of the Ontario Institute for Studies in Education. The publication "From the Teacher's Viewpoint: Implementing Alberta Education's New FSL Program" outlined the views of over 800 teachers on such changes as new curriculum design and the introduction of one three-part program. The researchers awarded the program a "B" and recommended a reduction in its complexity, the development of in-service programs and an increased profile for support documents.

CORE FRENCH

The Atlantic Provinces Education Foundation has been working on a Senior High Core French Teaching Guide, which has already been in-serviced in some areas. Feedback is being received as the project moves towards its next stage. Meanwhile, Core French consultants from the four Atlantic provinces are discussing common general and key stage learning outcomes.

Provincial and territorial representatives of the Canadian Association of Second Language Teachers (CASLT) continue to meet to pursue the practical applications of the National Core French Study, a multi-year project that has had far-reaching implications for Canadian educators. The current focus is on assessment. With the assistance of design teams made up of educators from across the country CASLT has published intermediate-level assessment instruments for French as a Second Language. They are now field-testing assessment instruments for the beginner level (grades 4 to 6). Development has begun at the advanced level.

FRENCH IMMERSION

Since December 1993 educators in Manitoba, Saskatchewan, Alberta, British Columbia, Yukon and the Northwest Territories have been working together in a partnership known as the Western Consortium, which grew out of the Western Canadian Protocol for Collaboration in Basic Education. For example, curriculum framework documents in French Language Arts and Mathematics have been developed by the Consortium for K-12 French immersion.

Another milestone was reached in Toronto this year: students, parents and teachers celebrated the 25th anniversary of immersion education. Some 200 students participated in a two-day conference hosted at Toronto City Hall and funded by the Royal Bank Financial Group. Entitled "Le français pour l'avenir/French for the Future", the conference included a guest list of 70 bilingual Ontarians in the fields of politics, the media, business and the arts who spoke about their experiences with Canada's two official languages.

A perennial problem is the attrition of immersion students as they move up through the school system, particularly at the secondary level. In the April 1997 edition of *The Canadian Modern Language Review* researchers André Obadia and Claire Thériault examined reasons for the drop-off, such as academic difficulties, peer pressure and what is perceived by some as a limited choice of subjects, and offered possible solutions. Practical strategies presented by the researchers to reduce attrition include analysing available data on dropout rates, visits with secondary schools and universities that display a positive attitude towards French, student mentoring and career models and increased parent liaison.

TECHNOLOGY AND SECOND-LANGUAGE LEARNING

Throughout the 1980s Canadian school boards were struggling with an overwhelming demand for well-trained French second-language teachers. The shortage was particularly pressing for remote and rural areas, where teachers were faced with isolation from the language they were expected to teach. Over the past decade a revolution has occurred that has changed this reality forever. This revolution is, of course, the advent of the Internet as a tool accessible to anyone with a telephone, a modem and even a modest home computer.

At the symposium hosted by the Department of Canadian Heritage to celebrate the 25th anniversary of the Official Languages in Education Program, André Obadia reported on his experiences in introducing second-language teachers to the sometimes daunting world of new technology. In his address (published in the 1997 document *New Canadian Perspectives, The Canadian Experience in the Teaching of Official Languages*) he stated that French second-language teachers face such challenges as the need to maintain their own language skills and to interact with other Francophones, the need to exchange information with colleagues and the need to have access to resources, publications and research. Meanwhile a leading trend in education across Canada is the emphasis on student-driven learning and interaction with other students. All these ends can be served by an increased familiarity with the Internet as a pedagogical resource.

Mr. Obadia has led teachers through the process of overcoming initial timidity or resistance and becoming able to use the Internet to exercise their own language skills, to download teaching materials, and even to ask questions that can be answered by colleagues the same day. He describes mailing lists, resource sites and search tools that are accessible to all Internet users free of charge.

The Canadian Association of Second Language Teachers has now turned its focus to the use of technology in the second-language classroom. Believing that it can be an effective force for improving language instruction, but recognizing how language teaching with technology presents a challenge for many teachers, CASLT proposes to design materials that will help them link computers effectively with second-language learning. These materials would suggest practical ways in which computers can be used to benefit each of the four syllabuses of a multidimensional curriculum: communication, language, culture and general language education.

New Brunswick is active in introducing teachers to the technological classroom. A 1993 publication of the Department of Education entitled "Technology in the Classroom" was created "to assist teachers and administrators who are introducing technology into their classrooms". In the Francophone section newly appointed district supervisors recently attended intensive three-day workshops that included a "very high technological element".

Alberta is developing an interactive Internet-based tutorial guide to integrate technology into core French-language learning. The step-by-step tutorial is being created to help Alberta core French teachers identify resources, strategies and techniques. Through the Internet it will be available to teachers all over the world.

The Alberta Language Learning Environment (ALLE) is a collaborative technology-enhanced learning project involving the Universities of Calgary and Lethbridge and Mount Royal College, Calgary. ALLE is an alternative to "off-the-shelf" courseware and will provide teachers with templates to create their own course material. It will be applicable to all languages and levels, including those that use other than the European alphabet (even the imaginary Klingon language and some Tolkien languages, as the Website at <http://www.ucalgary.ca/~alle/eval.html> points out.).

In Saskatchewan, which is just at the end of a cycle of curriculum development, a new focus is on the concept of "Evergreen Curriculum". This is based on more frequent updating of curriculum documents, which will be available through electronic technology to teachers across the province.

Nova Scotia has released a document called "Vision for the Integration of Information Technologies". All new teaching guides will draw from the document and outcomes will reflect the use of information technology.

As Internet access spreads so does the range of useful information available to people involved in English and French second-language education. The Commissioner of Official Languages' own website (<http://ocol-clo.gc.ca>) is, of course, accessible in both official languages. It includes an online newsletter, information about language rights in Canada and a list of products developed by the Commissioner's office.

Under "Useful Links" the site is connected with organizations that support our linguistic duality as well as with resources for teachers of English and French. One link, called "Test your knowledge of French", is an interactive quiz that drills the reader on advanced French grammar and anglicisms (inappropriately absorbed English words and expressions). Other interesting links include "Dave's ESL Question Page" (<http://www.pacificnet.net/~sperling>), where teachers can receive quick answers to questions like "Dave, where can I find some tips on how to use video in the classroom?", and an e-mail classroom exchange site (<http://www.iglou.com/xchange/ece/index.html>) that allows French and English second-language students from K to grade 12 to communicate with others in a virtual exchange experience.

A children's site (<http://www.imaginet.fr/momes/>) provides French language stories and pedagogical guides for a younger audience. Browsers can search for French-language information by key words at Francité (<http://www.i3d.qc.ca/>). Internet en français (<http://www.uqat.quebec.ca/~wwweduc/franc.html>) allows visitors to scan by subject. For example, after clicking on

the heading for arts and culture readers can choose a virtual tour of a long list of world museums or test their knowledge of the world of Tintin, the beloved Belgian boy detective.

EXCHANGE PROGRAMS

Exchange programs, which bring second-language students into an environment where they can gain practical, first-hand experience with the language and its native speakers, are still an invaluable adjunct to classroom teaching. This year a new work experience program involving 300 students from Quebec and other provinces and territories was added to the repertoire. Transportation was supplied by Greyhound and Via Rail, with an additional \$1.1 million in federal support, while local employers from the communities involved were asked to help provide jobs for the participants.

CANADIAN PARENTS FOR FRENCH

This year marks the 20th anniversary of Canadian Parents for French, the national organization that promotes the excellence and availability of French second-language programs across Canada. Since the group's founding, "learning French is no longer regarded as only a school assignment but also a door to new opportunities in Canada and throughout the world," commented His Excellency Governor General Roméo LeBlanc in a congratulatory letter.

Over the years CPF has set up a dynamic network of chapters in every province and territory and has involved thousands of Canadian parents and students in networking and in learning activities. It has created invaluable resources such as handbooks, videos, surveys and learning materials. "CPF's great strength, to my mind, has been its ability to adapt and evolve to meet the challenges and temper of the times, all the while focusing clearly on its central goal," wrote the Commissioner earlier this year.

On November 15, in recognition of CPF's unique contribution, Minister of Canadian Heritage Sheila Copps signed a funding agreement under federal programs in support of linguistic duality, the first such accord with a group representing a majority-language community. The agreement covers a four-year period and will permit long-term planning that will better enable the organization to fulfil its role as a national network of volunteers.

In this anniversary year CPF has launched a strong campaign to support continued and undiminished federal funding of the Official Languages in Education Program. As part of the campaign President Kate Merry wrote to all members of CPF and of the Canadian Association of Immersion Teachers. Nearly 400 parents and educators from all parts of the country responded by completing a survey on the current health of French second-language programs. Survey respondents indicated that reduced funding was already having a negative impact on programs across the country. Concerns ranged from larger or split classes (90% of respondents) to reduced resources (46%) to discontinuation or complete program closure (6%). One-third of

respondents “expect adequate funding to be a major challenge”, while 21% predicted future program closures.

CPF also sponsored a student writing contest under the theme “Proud of Two Languages”. A video of the same name is a hit in Canada and the United States. Nine immersion students who were provincial winners in the Concours d’art oratoire (public speaking contest) were awarded the W. Russ McGillivray Award, posthumously named for a prominent CPF volunteer. CPF has launched its own website at <http://www.cpf.ca>.

CONCLUSION

The story of Canada has long been about means of communication. From waterways to railways, from village school to the global village, our climate, our diverse population and the sheer size of our land have made questions of communication of paramount importance.

As we pass the milestones of our achievements in second official language education, it is not surprising that we are moving into a new era of communications. It is characterized, first, by an ever-increasing dialogue among educators from across the country as they share their knowledge and expertise with colleagues in other provinces and territories — and even other countries. It is influenced by the dynamic growth of new communications technologies. We have scarcely begun to measure the impact of these technologies on our classrooms and our society but, as André Obadia writes, “It is clear that, at the dawn of the twenty-first century, it will no longer be possible to teach in the same way. We are on the threshold of a new learning culture.”

SECOND-LANGUAGE PROGRAMS: THE LANDSCAPE AT A GLANCE

Table V.1

Grade levels where second-language study is compulsory

This chart, with the participation rates in Table V.2 on page 124, offers a snapshot of second official language learning in each province and territory. Language learning is, of course, complex and many variables, such as curriculum, time on task, availability of trained teachers and desired outcomes, must be considered in addition to participation.

Newfoundland	French as a second language is not compulsory at any level but most students in grades 4 to 9 take FSL. As of 1998-99 students must obtain eight credits in Language Arts for high school graduation, six of which must be English; the other two may be English or FSL.
Prince Edward Island	FSL is compulsory from grades 4 to 9 with some exceptions for students with special needs. Optional courses are available in grades 10 to 12 with the possibility of one course at senior high school level being used as one of the language courses required for graduation. Four language courses are required, of which one can be a second language.
Nova Scotia	FSL is compulsory in grades 4 to 6. From September 1997 it will be required in junior high school, beginning in grade 7, for the first time. This requirement will extend to grade 8 in September 1998 and grade 9 in September 1999. Where offered, Mi'kmaq or Gaelic will meet this requirement.
New Brunswick	FSL is compulsory for all students from grades 1 to 10 and is available in grades 11 and 12. ESL is compulsory in grades 5 to 10. Most students study ESL from grade 3 on.
Quebec	English as a second language is compulsory from grade 4 (grade 3 next year) to the end of high school. As of September 1997 successful completion of secondary V English is required for entry into CÉGEPs. FSL is compulsory from grade 1 to the end of high school.
Ontario	FSL is compulsory in grades 4 to 8 and a course requirement in grade 9. French must be offered up to and including grade 12.
Manitoba	FSL is not compulsory at any level, but is widely taken as an option. Some school divisions have compulsory components. Government policy encourages school divisions to enter into a nine-year (grades 4 to 12) or a six-year (grades 7 to 12) program.
Saskatchewan	FSL is not compulsory at any level but is widely taken as an option, particularly at the elementary level.
Alberta	FSL is not compulsory at any level but is offered by most school boards.
British Columbia	A second language is now compulsory from grades 5 to 8. Though most often French, it may be, for example, Punjabi or Mandarin.
Yukon	FSL is available in grades 1 to 12. A second language is compulsory for students in grades 5 to 8. Though often French, it may be an Aboriginal language.
Northwest Territories	FSL is not compulsory at any level. A board may choose to offer French or one of the Territory's official Aboriginal languages at any time in K to grade 12.

Table V.2

Participation rates for FSL and ESL programs, 1970-71 and 1995-96

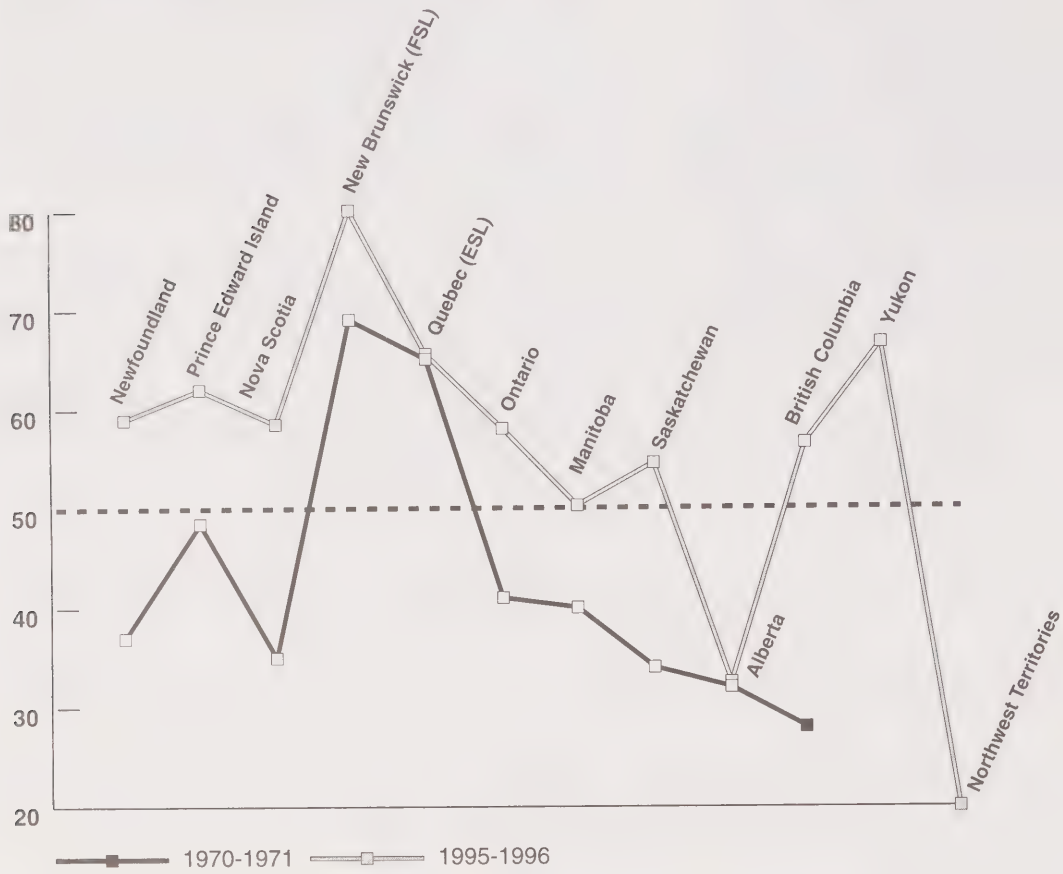


Table V.3

Second-language enrolments in public schools

		Total school population	Total second-language enrolment	FRENCH IMMERSION	
				Enrolment	Schools offering immersion
Newfoundland	1977-1978	156,168	67,791	95	3
	1996-1997 ^p	106,212	61,576	4,615	47
	1997-1998 ^e	102,594	60,506	4,533	46
Prince Edward Island	1977-1978	27,628	16,495	541	7
	1996-1997 ^p	24,537	14,517	3,431	27
	1997-1998 ^e	24,390	14,514	3,423	27
Nova Scotia	1977-1978	198,097	88,991	127	3
	1996-1997 ^p	163,232	91,691	11,599	108
	1997-1998 ^e	163,478	91,888	11,626	108
New Brunswick <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	60,679	n.a.		
	1996-1997 ^p	43,259	28,882		
	1997-1998 ^e	42,187	28,418		
New Brunswick <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	101,550	70,629	3,179	34
	1996-1997 ^p	90,127	73,623	18,363	117
	1997-1998 ^e	89,351	73,328	18,294	117
Quebec <i>Students taking English as a second language</i>	1977-1978	1,260,983	678,664		
	1996-1997 ^e	940,563	600,378		
	1997-1998 ^e	938,814	596,169		
Quebec <i>Students taking French as a second language</i>	1977-1978	207,230	17,754 ¹	17,754	n.a.
	1996-1997 ^e	101,005	32,968 ¹	32,968	154
	1997-1998 ^e	101,325	33,072 ¹	33,072	155
Ontario	1977-1978	1,950,308	883,269	12,764	160
	1996-1997 ^e	2,149,472	1,170,556	154,787	1,061
	1997-1998 ^e	2,184,501	1,196,490	158,198	1,084
Manitoba	1977-1978	221,408	85,619	1,667	13
	1996-1997 ^p	195,032	94,910	18,674	102
	1997-1998 ^e	196,523	95,757	18,848	103
Saskatchewan	1977-1978	216,248	53,804	407	2
	1996-1997 ^p	196,391	102,635	10,325	77
	1997-1998 ^e	196,730	102,803	10,332	77
Alberta	1977-1978	439,804	111,338 ²	n.a.	n.a.
	1996-1997 ^e	523,879	174,112	27,147	17
	1997-1998 ^e	531,710	177,117	27,592	178
British Columbia	1977-1978	527,769	161,110	1,301	15
	1996-1997 ^e	607,905	283,646	29,729	234
	1997-1998 ^e	618,945	288,582	30,193	238
Yukon	1977-1978	5,394	2,285 ²	n.a.	n.a.
	1996-1997 ^p	6,372	4,167	429	3
	1997-1998 ^e	6,423	4,182	432	3
Northwest Territories	1977-1978	12,717	3,200 ²	n.a.	n.a.
	1996-1997 ^e	17,838	3,357	486	5
	1997-1998 ^e	18,103	3,406	493	5
TOTAL	1977-1978	5,178,753	2,240,949 ³	37,835 ³	237
	1996-1997 ^p	5,165,823	2,708,137 ³	312,553 ³	2,110
	1997-1998 ^e	5,215,074	2,737,814 ³	317,036 ³	2,141

¹ Includes only French immersion students.

French immersion not included since it is not available.

Includes, for Quebec, "students taking English as a second language" and students enrolled in French immersion.

Note: Elementary is K-6 except Ontario (K-8), British Columbia (K-7), Yukon (K-7) and New Brunswick (K-8) (starting with the 1996-97 school year); secondary is the remaining grades.

PART V

ELEMENTARY (Core)			SECONDARY (Core)		
School population having English as the language of instruction (French in New Brunswick and Quebec)	SECOND LANGUAGE		School population having English as the language of instruction (French in New Brunswick and Quebec)	SECOND LANGUAGE	
	Enrolment	%		Enrolment	%
93,440	33,585	35.9	62,453	34,111	54.6
50,018	29,350	58.7	51,304	27,611	53.8
47,868	28,821	60.2	49,923	27,152	54.4
13,284	7,351	55.3	13,171	8,603	65.3
10,237	5,301	51.8	10,212	5,785	56.6
10,136	5,255	51.8	10,175	5,836	57.4
100,529	30,025	29.9	91,545	58,839	64.3
80,483	38,923	48.4	67,223	41,169	61.2
80,187	39,150	48.8	67,723	41,112	60.7
n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
28,830	18,026	62.5	14,429	10,856	75.2
27,886	17,443	62.6	14,301	10,975	76.7
49,019	29,563	60.3	56,930	37,887	66.6
47,511	41,585	87.5	24,253	13,675	56.4
46,874	41,415	88.4	24,183	13,619	56.3
580,351	214,730	37.0	473,402	463,934	98.0
573,703	233,518	40.7	366,860	366,860	100.0
576,426	233,781	40.6	362,388	362,388	100.0
<i>See Table IV.1 (Minority language education)</i>					
1,221,579	650,136	53.2	612,574	220,369	36.0
1,216,063	832,487	68.5	680,127	183,282	26.9
1,232,522	850,686	69.0	693,088	187,606	27.1
110,831	42,576	38.4	100,707	41,376	41.1
89,835	46,497	51.8	81,240	29,739	36.6
90,270	46,976	52.0	82,076	29,933	36.5
110,382	4,928	4.5	104,075	48,469	46.6
96,964	53,205	54.9	88,058	39,105	44.4
96,413	53,159	55.1	88,940	39,312	44.2
216,656	52,435	24.2	215,899	58,903	27.3
257,340	81,056	31.5	236,267	65,909	27.9
258,022	82,279	31.9	242,917	67,246	27.7
305,574	75,740	24.8	220,894	84,069	38.1
340,170	149,812	44.0	235,240	104,106	44.3
344,866	152,033	44.1	241,091	106,356	44.1
3,545	1,346	38.0	1,849	939	50.8
3,630	2,789	76.8	2,203	949	43.1
3,605	2,770	76.8	2,275	980	43.1
8,801	2,100	23.9	3,916	1,100	28.1
10,118	1,802	17.8	7,154	1,069	14.9
10,230	1,822	17.8	7,299	1,091	14.9
2,813,991³	1,144,515³	40.7	1,957,415³	1,058,599³	54.1
2,776,072³	1,516,325³	54.6	1,850,141³	879,259³	47.5
2,797,419³	1,538,147³	55.0	1,872,078³	882,631³	47.1

p Preliminary figures.

e Statistics Canada estimate.

n.a.No figures available.

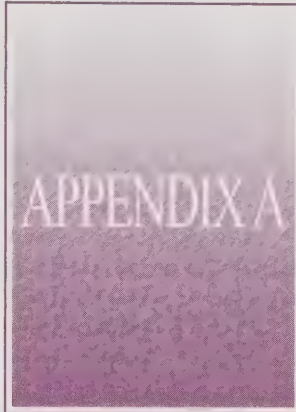
Source: Statistics Canada, Centre for Education Statistics.

The figures provided for Quebec, Ontario, Alberta, British Columbia and the Northwest Territories are estimates for both 1996-97 and 1997-98. In all other provinces and Yukon figures for 1996-97 are based on preliminary data and 1997-98 figures are estimates.

THE COMMISSIONER'S OFFICE

There are presently 126 Full-Time Equivalents (FTEs) (compared to 134 in 1996) at the Office of the Commissioner of Official Languages. They support the Commissioner in his mandate as Canada's protector of the language rights of individuals and groups and evaluator of the linguistic performance of federal institutions. The Commissioner, as is the case with the Auditor General and the Chief Electoral Officer, is at arm's length from the government and reports directly to Parliament. The Commissioner's power is one of recommendation only, although he can go to court in support of a complainant who asks him to do so; his most powerful tool is persuasion.

The Investigations Branch examines complaints lodged against federal institutions, makes the appropriate recommendations and conducts follow-ups on the implementation of corrective measures. It monitors the linguistic activities of some 150 federal institutions. This Branch also conducts linguistic studies and systematic follow-ups as well as special studies on the systemic hindrances and problems that obstruct acceptance and implementation of the Official Languages Act. It coordinates interventions with administrative officials of institutions to resolve problems in applying the Act. The Branch also manages the Merit List program through which the Commissioner recognizes the contribu-



tions of federal managers and employees who make a special effort to serve members of the public in the official language of their choice.

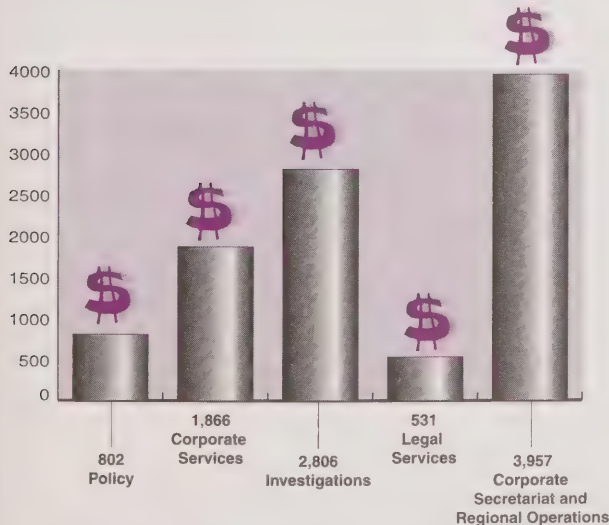
The Policy Branch advises the Commissioner. It studies and analyses the linguistic aspects of political and social events. It also liaises with the central agencies, parliamentary committees, national minority associations and educational institutions. The Branch writes a large part of the Annual Report and provides material required to draft the Commissioner's speeches and statements. It proposes replies to correspondence and manages the library of the Commissioner's Office.

The Corporate Secretariat and Regional Operations Branch advises the Commissioner on internal and external strategies and policies and ensures their implementation. It organizes communications with the public, Senators and Members of Parliament, federal departments and agencies and representatives of the provinces and territories. In addition to responding to media requests this Branch provides communications plans and advice to the Commissioner and his Office in order to position them effectively on the linguistic scene in Canada and to transmit pertinent information to target publics.

The Branch also plans and co-ordinates the delivery of the Office's services in each region of the country. Each of the five regional offices, headed by a Commissioner's Representative, ensures his regional presence. Each of

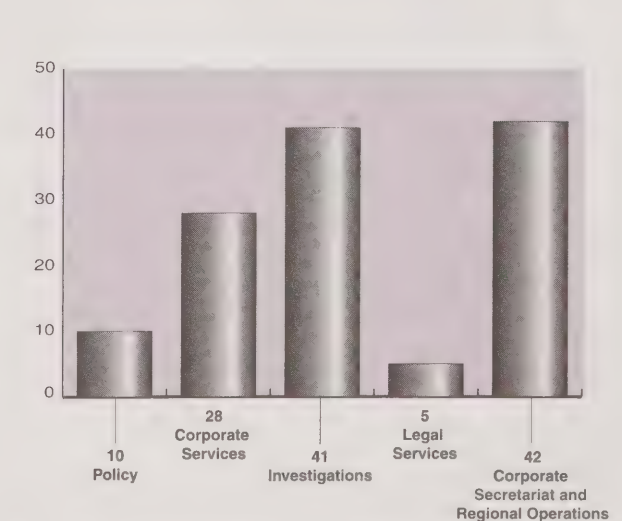
Office of the Commissioner of Official Languages

Budget (\$000s) 1997-98 (9,962)



Office of the Commissioner of Official Languages

Full-time equivalents 1997-98 (126)



these teams monitors its regional linguistic trends and delivers a wide variety of information to official language majority and minority communities in order to increase awareness of the Official Languages Act and of the Commissioner's role as well as of the fundamental importance of linguistic duality in Canada. The regional offices investigate more than half of all admissible complaints received by the Commissioner's Office, answer requests for information from the public, take part in investigations, conduct follow-ups and special studies and inform federal Public Service managers of the rights and obligations of their institutions.

The Legal Services Branch provides legal opinions on questions of interest to the Commissioner and on the effective operation of the Office, in particular interpretation of

provisions of the Official Languages Act and its regulations and the Canadian Charter of Rights and Freedoms where official languages are concerned. It represents the Commissioner in all court actions to which the Commissioner is a party.

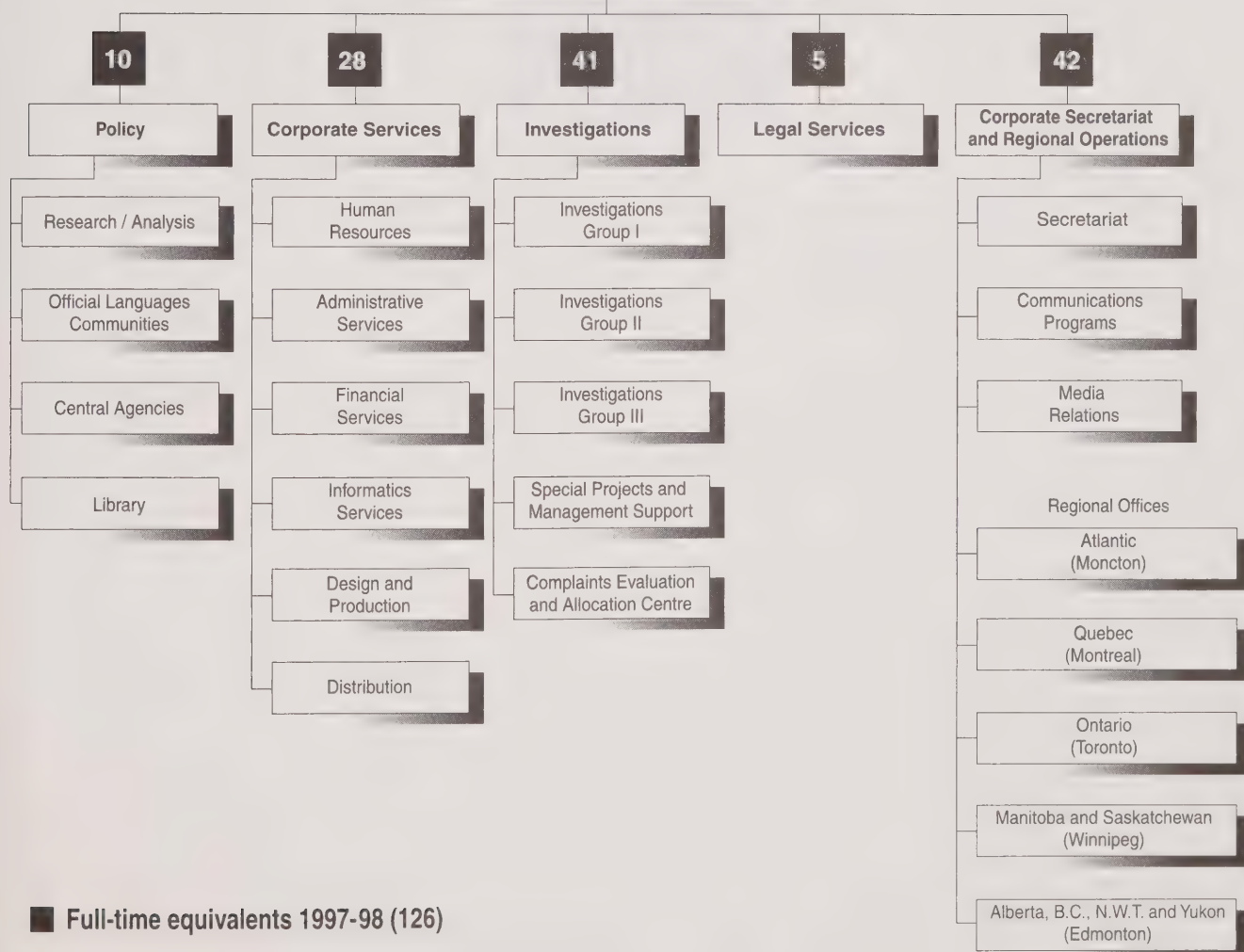
The Corporate Services Branch supports the Commissioner's Office in carrying out its activities, both at Headquarters and in the regions, by providing advice, services and strategic guidance in the areas of human resources management, financial management, information management, administrative services and distribution, design and production of the Office's information materials. It also liaises with the central agencies with regard to compliance with their administrative and regulatory reporting requirements and those of Parliament.

Office of the Commissioner of Official Languages Organization Chart



Parliament of Canada

Commissioner of Official Languages



■ Full-time equivalents 1997-98 (126)

INDEX



TABLES AND FIGURES

PART II

Table II.1

Distribution of population by mother tongue, Canada, provinces and territories, 1986, 1991 and 1996 14

Table II.2

Distribution of population by home language, Canada, provinces and territories, 1986, 1991 and 1996 15

PART III

Figure III.1

Communications received, 1997 29

Table III.1

Complaints lodged over the years, 1993-97 30

Figure III.2

Complaints lodged by province/territory of infraction, 1997 . . . 30

Figure III.3

Distribution of admissible complaints, 1997 30

Table III.2

Number of complaints lodged, distribution, nature of admissible complaints, information requests, 1997 31

Table III.3

Institutions with more than 10 admissible complaints, 1997 . . . 32

Figure III.4

Complaints from Anglophones by residence and subject, 1997 . . 33

Figure III.5

Complaints from Francophone by residence and subject, 1997 . . 33

Figure III.6

Service to the public: Admissible complaints, 1997 34

Figure III.7

Language of work: Admissible complaints by subject, 1997 . . . 38

Table III.4

Participation rates in federal institutions. 40

Table III.5

Language majority and minority population by region 40

Table III.6

Participation in the Public Service by region 40

Table III.7

Participation in the Public Service by employment category 41

Table III.8

Participation in departments and organizations, 1996 and 1997 42

Table III.9

External appointments to the Public Service, 1996-97 45

Table III.10

Participation in Crown corporations and other organizations by region 45

Table III.11

Participation in Crown corporations and other organizations, 1995 and 1996 46

Table III.12

Distribution of points of service by province/territory in 1997 70

Table III.13

Extent to which offices designated to provide services in both official languages meet their obligations 71

Table III.14

Comparative result of study (1994) and follow-up (1996-97) by province and territory in offices designated to provide services in both official languages 72

Table III.15

The official language populations, 1996, and Public Service populations and bilingual positions, 1997 79

Table III.16

Language requirements of positions, 1993-97 80

Table III.17

Bilingual positions: Levels required, 1993-97 81

Table III.18

Cost of federal services in both languages: Expenditures by function, 1996-97 and 1997-98 82

Table III.19

Cost of federal services in both official languages: Budget and personnel 83

PART IV

Table IV.1

Minority language education programs in public schools 115

PART V

Table V.1

Grade levels where second-language study is compulsory 123

Table V.2

Participation rates for FSL and ESL programs, 1970-71 and 1995-96 124

Table V.3

Second-language enrolments in public schools 126

APPENDIX

Budget 1997-98 129

Full-time equivalents 1997-98 129

Organization chart 1997-98 131

NOTE

Search by specific topic (Minority language education) or under individual provinces and territories (Alberta, minority language education).

Active offer of bilingual services

SEE Language of service in federal institutions

Administration of justice

SEE Court proceedings in the language of the minority

Air Canada, 25-26, 51-52

Commissioner's recommendations, 51

language of service, 35-36, 51-52

regional carriers, 25-26, 52

Air traffic control services

SEE Nav Canada

Airport authorities,

Commissioner's recommendation, 53

language of service, 52-53

Alberta

broadcasting services, 109

employment programs, 110

federal services, 109-110

language of service in federal institutions, 109-110

minority language communities, 108-110

minority language education, 108-109

minority language post-secondary education, 108

second-language instruction, 119

Alliance Quebec, 99

Anglophones in Quebec

SEE Quebec, minority language communities

Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), 109

Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), 104

Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan (ACFC), 107

Association des parents francophones de la Colombie-

Britannique (APFCB), 20, 110

Association des parents francophones de la Colombie-

Britannique et al. v. The Queen (British Columbia), 27-28

Association des partenaires de l'école française (APEF), 112

Association française des municipalités de l'Ontario, 104

Association franco-yukonnaise (AFY), 112, 113

Bilingual positions in the public service, 79 (table), 80 (table), 81 (table)

Bilingual services to the public

SEE Language of service in federal institutions

Bilingualism bonus, 82

Bilingualism in the National Capital Region (NCR), 19, 74

British Columbia

broadcasting services, 111

federal services, 111-112

language of service in federal institutions, 111-112

minority language communities, 110-112

minority language education, 27-28, 110

minority school governance, 20, 27-28, 110

Broadcasting services to official language minorities, 6-7, 51, 54, 88-89

SEE ALSO UNDER Names of provinces

Canada Games Society, 75-76

Canada Post Corporation, 51, 53-54

Commissioner's recommendation, 53

language of service, 36, 53, 76

language of work, 53-54

Canada's participation in La Francophonie, 22

Canadian Association of Second Language Teachers (CASLT), 120

Canadian Broadcasting Corporation, 6-7, 54

Commissioner's recommendations, 54

Réseau de l'information (RDI), 7, 54

services to official languages minorities, 6-7, 51, 54, 88

Canadian Forces, 61

SEE ALSO National Defence (Department)

Canadian Forces Base Cold Lake (Alberta), 109-110

Canadian Heritage (Department), 55, 83-85

and Part VII of the Official Languages Act, 50; 55, 84

Commissioner's recommendation, 55

language of service, 55, 75

Parks Canada, 55

Canadian International Development Agency, 39

Canadian missions abroad

SEE Foreign Affairs and International Trade (Department)

Canadian National (CN), 38

Canadian Parents for French (CPF), 9, 117, 121-122

Canadian War Museum, language of work, 55-56

CBC

SEE Canadian Broadcasting Corporation

Census data, 13-16 (tables), 40 (table)

Ceremonial Guard, language of work, 61-62

Châteauguay Valley English-Speaking People's Association, 100

Coasters' Association, 100

Commission nationale des parents francophones (CNPf), 20-21, 87

Commissioner of Official Languages

activities, 11

and Canada's linguistic duality, 1-2

and court remedy relating to the Official Languages Act, 24-28

- as ombudsman, 2, 29
- recommendations, 34, 35, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 60, 62, 63, 64, 65, 68, 70
- special studies, 11, 67-74
- SEE ALSO Office of the Commissioner of Official Languages
- Committee for Anglophone Social Action, 100
- Community radio stations, 88-89
- Complainants, origin of, 33 (figure), 33-34
- Complaints, 29-34
 - by geographic origin, 30 (figure), 30-31, 31 (table)
 - by institutions, 31-32, 32 (table)
 - number, 29-33, 30 (table), 30 (figure), 31 (table), 33 (figure)
 - refused, 33
 - relating to language of service, 30, 30 (table), 31 (table), 34-37, 34 (figure)
 - relating to language of work, 30 (table), 37-38, 38 (figure)
 - relating to Part VII of the Official Languages Act, 30 (table), 31 (table), 50-51
- Computer systems
 - SEE Information technologies
- Confederation Bridge opening ceremonies, 62, 92-93
- Conseil de la coopération de la Saskatchewan (CCS), 107
- Conseil scolaire acadien provincial (CSAP), 93
- Contraventions Act, and minority language rights, 60
- Core French, 120
- Cost of bilingual services in federal institutions, 82, 82 (table), 83 (table)
- Council of Magdalen Islanders, 100
- Court Challenges Program, 4, 88, 113
- Court proceedings in the language of the minority, 4
- Court remedy relating to the Official Languages Act, 24-28
- Customs facilities
 - SEE Revenue Canada
- Devolution of federal responsibilities, and language obligations, 5, 23, 38, 67-68, 88, 99
- Duguay v. The Queen (National Defence)*, 26-27
- Elections Canada, 56
 - Commissioner's recommendations, 56
 - language of service, 32, 36, 56
- Employment programs
 - Alberta, 110
 - Manitoba, 105
 - Quebec, 99
- English second-language instruction, 124 (table)
 - New Brunswick, 119
 - Quebec, 118-119
 - SEE ALSO Second-language instruction
- Environment Canada, 57
 - language of service, 32
 - language of work, 39, 57
- Equitable participation, 3, 17, 39-49, 40 (table), 78, 80
 - by departments and organizations, 41, 42-44 (table)
 - by employment category, 41, 41 (table)
 - by region, 40 (table), 40-41
 - Crown corporations and other organizations, 41, 45, 45 (table), 46-49 (table)
 - Quebec, 41, 78, 88
- ESL
 - SEE English second-language instruction
- Etienne v. The Queen (National Defence)*, 27
- Federal-provincial labour market development agreements
 - SEE Labour market development agreements (LMDAs)
- Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), 93
- Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, 93
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), 20, 110, 111
- Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), 90-91
- Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), 93
- Fédération des parents de l'Île-du-Prince-Édouard, 92
- Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL), 90
- Fédération Franco-TéNOise (FFT), 114
- Finance Canada, language of work, 39
- Fisheries and Oceans (Department), 32, 57-58
 - Commissioner's recommendations, 57
- Foreign Affairs and International Trade (Department), 58-59
 - and Part VII of the Official Languages Act, 50, 58-59
 - language of service, 58-59
- Franco-Ontarian communities
 - SEE Ontario, minority language communities
- Francophone Summit, 22
- Francophonie, Canada's participation in, 22
- French immersion programs, 118, 120
- French second-language instruction, 119-120, 124 (table)
 - Core French, 120
 - French immersion, 118, 120
 - SEE ALSO Canadian Parents for French (CPF);
 - Second-language instruction
- FSL
 - SEE French second-language instruction
- Funding for official languages programs, 24
- Government restructuring, and language obligations, 23-24, 67
 - SEE ALSO Devolution of federal responsibilities and language obligations

- Health and social services to minority language communities, 21-22, 88
 - Manitoba, 105
 - New Brunswick, 21
 - Ontario, 21, 100-102
 - Quebec, 21-22, 98
 - Yukon, 112, 113
- Home language of the Canadian population, 15 (table)
- Human Resources Development (Department), 50, 59-60
 - language of service, 35, 37, 59-60
 - language of work, 38
 - SEE ALSO Labour market development agreements (LMDAs)
- Industry Canada, 50
- Information highway
 - SEE Information technologies; Internet
- Information technologies, 6, 69
 - and language issues, 6, 22-23, 78
 - in second-language instruction, 120-121
- Internet, 6
 - in second-language instruction, 120-121
 - use by federal institutions, 69
- Justice Canada, 39, 60-61
 - and Part VII of the Official Languages Act, 60-61
 - Commissioner's recommendation, 60
- Labour market development agreements (LMDAs)
 - and language obligations, 67-68, 114
 - Commissioner's recommendations, 68
- Language proficiency of public employees, 81
- Language of service in federal institutions, 2-3, 16-17, 23, 34-37, 70-73, 71 (table), 72 (table), 77
 - accountability, 4-5
 - complaints, 34-37, 34 (figure)
 - costs, 82, 82 (table), 83 (table)
 - merit list, 75-77
 - points of service designated bilingual, 70 (table)
 - Alberta, 109-110
 - British Columbia, 111-112
 - Manitoba, 106
 - New Brunswick, 95
 - Newfoundland, 91
 - Northwest Territories, 114
 - Nova Scotia, 93-94
 - Ontario, 104-105
 - Prince Edward Island, 92-93
 - Quebec, 100
 - Saskatchewan, 108
 - Yukon, 113
- Language of work in federal institutions, 3, 17, 23, 37-39, 77-78
 - complaints, 37-38
 - National Capital Region (NCR), 39
 - New Brunswick, 77, 95
 - Language of work rights
 - SEE Language of work in federal institutions
- Language proficiency in the Public Service, 81-82
- Language requirements in the Public Service, 17, 78, 80-81, 80 (table), 81 (table)
- Language rights in courts of justice
 - SEE Court proceedings in the language of the minority
- Language training in the public service, 81
- Linguistic performance of federal institutions, 4-5, 16-19
- Linguistic school boards in Quebec, 20, 88, 96-97
- Manitoba
 - employment programs, 105
 - federal services, 106
 - health and social services, 105
 - language of service in federal institutions, 106
 - minority language communities, 105-106
 - minority language education, 20, 105
 - minority language media, 105, 106
 - minority language post-secondary education, 105
 - minority school governance, 105
 - provincial services, 105
- Minority language communities, 7-8, 84, 87-89
 - cultural life, 89
 - economic development, 88
 - Alberta, 108-109
 - British Columbia, 110-112
 - Manitoba, 105-106
 - New Brunswick, 28, 94-95
 - Newfoundland, 90-91
 - Northwest Territories, 113-114
 - Nova Scotia, 93-94
 - Nunavut, 114
 - Ontario, 100-105
 - Prince Edward Island, 91-93
 - Quebec, 96-100
 - Saskatchewan, 106-108
 - Yukon, 112-113
 - SEE ALSO Health and social services to minority language communities; Minority language education; Minority school governance
- Minority language education, 8-9, 20-21, 27-28, 84, 87, 115 (table)
 - Alberta, 108, 109
 - British Columbia, 27-28, 110-111
 - Manitoba, 20, 105
 - New Brunswick, 94
 - Newfoundland, 90
 - Northwest Territories, 113-114

- Nova Scotia, 93
- Ontario, 28, 102-103
- Prince Edward Island, 20, 91-92
- Quebec, 96-97
- Saskatchewan, 106-107
- Yukon, 112
- Minority language media, 88-89
 - Manitoba, 105, 106
 - New Brunswick, 94-95
 - Newfoundland, 91
 - Nova Scotia, 93
 - Ontario, 104
 - Quebec, 99
 - Saskatchewan, 107-108
- Minority language post-secondary education, 21
 - Alberta, 108
 - Manitoba, 105
 - New Brunswick, 94
 - Nova Scotia, 93
 - Ontario, 103
 - Prince Edward Island, 92
 - Quebec, 97-98
- Minority language rights, 24-28
- Minority school governance, 8-9, 20-21, 87
 - British Columbia, 20, 27-28, 110
 - Manitoba, 105
 - New Brunswick, 20, 94
 - Newfoundland, 20, 90
 - Northwest Territories, 113
 - Nova Scotia, 93
 - Quebec, 96-97
 - Ontario, 20, 28, 102-103
 - Saskatchewan, 106
 - Yukon, 112
- Montfort Hospital (Ottawa, Ontario), 21, 100-102
- Mother tongue of the Canadian population, 14 (table)
- National Capital Region (NCR), 19, 74
 - language of work, 39
- National Defence (Department), 26-27, 61-62
 - Commissioner's recommendations, 62
 - language of service, 26-27, 36
 - language of work, 61-62
 - services to families of military personnel, 61, 109-110, 112
- National Research Council, 75
- Nav Canada, 32, 62
 - Commissioner's recommendation, 62
- NCR
 - SEE National Capital Region (NCR)
- New Brunswick
 - English second-language instruction, 119
 - federal services, 95
 - health and social services, 21
 - language of service in federal institutions, 95
 - language of work in federal institutions, 77, 95
 - minority language communities, 28, 94-95
 - minority language education, 94
 - minority language media, 94-95
 - minority language post-secondary education, 94
 - minority school governance, 20, 94
 - provincial services, 94
 - second-language instruction, 119
- New technologies,
 - SEE Information technologies; Internet
- Newfoundland
 - cultural events, 91
 - federal services, 91
 - language of service in federal institutions, 91
 - minority language communities, 90-91
 - minority language education, 90
 - minority language media, 91
 - minority school governance, 20, 90
- Northwest Territories
 - federal services, 114
 - labour market development agreements (LMDAs), 114
 - language of service in federal institutions, 114
 - minority language communities, 113-114
 - minority language education, 113-114
 - minority school governance, 113
- Nova Scotia
 - federal services, 93-94
 - language of service in federal institutions, 93-94
 - minority language communities, 93-94
 - minority language education, 93
 - minority language media, 93
 - minority language post-secondary education, 93
 - minority school governance, 93
- Nunavut, French language communities, 114
- Office of the Commissioner of Official Languages, 129-131
 - and Part VII of the Official Languages Act, 49
 - budget, 129 (figure)
 - communications received, 29 (figure)
 - organization chart, 131
 - requests for information, 29 (figure), 33
 - staff, 129, 129 (figure)
 - website, 121
 - SEE ALSO Commissioner of Official Languages
- Official language minorities
 - SEE Minority language communities

- Official Languages Act
 - court remedy, 24-28
 - Part VII, 7-8, 17-19, 49-51, 78, 84
- Official languages programs, 77-85
 - funding, 24
- On-board safety briefings
 - SEE Safety and security of the travelling public
- Ontario
 - education reform, 102-103
 - federal services, 104-105
 - health and social services, 21, 100-102,
 - language of service in federal institutions, 104-105
 - minority associations, 104
 - minority language communities, 59, 100-105
 - minority language education, 28, 102-103
 - minority language media, 104
 - minority language post-secondary education, 103
 - minority school governance, 20, 28, 102-103
 - provincial services, 102
 - second-language instruction, 119
 - vocational training programs, 59
- Outaouais Alliance, 99
- Packaging and labelling, 5-6, 74
- Parks Canada, 55
- Part VII of the Official Languages Act, 7-8, 17-19, 49-51, 78, 84
 - complaints, 50-51
- Participation rates in federal institutions
 - SEE Equitable participation
- Population, by home language, 15 (table)
- Population, by mother tongue, 14 (table)
- Pre-boarding security screening at airports, 69-70
 - Commissioner's recommendations, 70
- Prince Edward Island
 - federal services, 92-93
 - language of service in federal institutions, 92-93
 - minority language communities, 91-93
 - minority language education, 20, 91-92
 - minority language post-secondary education, 92
 - provincial services, 92
- Privatization
 - SEE Devolution of federal responsibilities, and language obligations; Government restructuring, and language obligations;
- Promotion of official languages, 84-85
- Provincial services to minority language communities
 - Manitoba, 105
 - New Brunswick, 94
 - Ontario, 102
 - Prince Edward Island, 92
 - Saskatchewan, 107
 - Yukon, 112
- Public Service, 78-83, 79 (table), 82 (table)
 - appointments, 41, 45 (table), 78
 - bilingual positions, 79 (table), 80, 81 (table)
 - bilingualism bonus, 82
 - equitable participation, 3, 17, 39-49, 40 (table), 41 (table), 42-44 (table), 46-49 (table), 78, 80
 - language of work, 3, 17, 23, 37-39, 77-78
 - language proficiency, 81-82
 - language requirements, 17, 78, 80-81, 80 (table), 81 (table)
 - language training, 81
 - promotions, 41
 - staffing, 79-81
- Public Service Commission (PSC), 78
- Public Works and Government Services Canada, 62-63
 - Commissioner's recommendations, 63
 - language of work, 38, 39, 62-63
- Quebec
 - employment programs, 99
 - English second-language instruction, 118-119
 - equitable participation in federal institutions, 41, 78, 88
 - federal services, 100
 - health and social services, 21-22, 98
 - language of service in federal institutions, 100
 - linguistic school boards, 20, 88, 96-97
 - minority associations, 99-100
 - minority language communities, 96-100
 - minority language education, 96-97
 - minority language media, 99
 - minority language post-secondary education, 97-98
 - minority school governance, 96-97
 - municipalities, 98-99
 - second-language instruction, 118-119
- Quebec Community Newspapers Association, 99
- Regroupement des groupes francophones d'alphabétisation populaire de l'Ontario, 104
- Regroupement des universités de la francophonie hors-Québec, 21
- Research on official languages, 85
- Revenue Canada, 33, 63-64
 - Commissioner's recommendations, 63, 64
 - language of service, 63, 64
 - language of work, 63-64
- Royal Canadian Mounted Police (RCMP), 64-65, 75, 76
 - Commissioner's recommendations, 64, 65
 - language of work, 64-65
- Royal Military College (Kingston, Ontario), language of work, 61
- Safety and security of the travelling public, 65, 69-70

- Saskatchewan
 - federal services, 108
 - language of service in federal institutions, 108
 - minority language communities, 106-108
 - minority language education, 106-107
 - minority language media, 107-108
 - minority school governance, 106
 - provincial services, 107
- Second-language instruction, 9, 84, 117-127, 123 (table), 124 (table)
 - Core French, 120
 - enrolments, 118, 126-127 (table)
 - exchange programs, 121
 - French immersion, 118, 120
 - use of information technologies, 120-121
 - Alberta, 119
 - New Brunswick, 119
 - Ontario, 119
 - Quebec, 118-119
- Section 23 of the Charter of Rights and Freedoms
 - SEE Minority language education; Minority school governance
- Séguin et al. v. Her Majesty the Queen in right of Ontario*, 28
- Services in the minority official language
 - SEE Language of service in federal institutions
- Services to families of military personnel
 - SEE National Defence (Department), services to families of military personnel
- Services to the public
 - SEE Language of service in federal institutions
- Social Science and Humanities Research Council (SSHRC), 50
- Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 28, 94
- Société franco-manitobaine (SFM), 105
- Société Saint-Thomas-d'Aquin (SSTA), 92
- Standing Joint Committee on Official Languages, 4, 19
- Townshippers' Association, 99
- Translation and interpretation, 82
- Translation Bureau, 23, 82
- Transport Canada, 65-66
 - Commissioner's recommendations, 65
 - language of service, 65-66, 69-70
 - language of work, 39,
 - SEE ALSO Airport authorities
- Treasury Board, 23-24, 66, 77-78
 - and official language responsibilities, 16-17, 73, 77-78
 - and Part VII of the Official Languages Act, 18, 50, 78
- Two-language packaging and labelling
 - SEE Packaging and labelling
- Two-language service delivery
 - SEE Language of service in federal institutions
- Veterans Affairs, 38, 112
- Via Rail, language of service, 66
- Voice of English Quebec, 100
- Yukon
 - federal services, 113
 - health and social services, 112
 - language of service in federal institutions, 113
 - minority language communities, 112-113
 - minority language education, 112,
 - minority school governance, 112
 - provincial services, 112

- Saskatchewan
communautés minoritaires de langue officielle, 114-116
enseignement dans la langue de la minorité, 114-115
gestion scolaire, 114
langue de service dans les institutions fédérales, 116
médias de langue minoritaire, 115-116
services fédéraux, 116
services provinciaux, 115
Sécurité du public voyageur, 70, 74-75
Séguin et al. c. Sa Majesté la Reine du Chef de l'Ontario, 29-30
Services au public
VOIR Langue de service dans les institutions fédérales
Services aux familles des militaires
VOIR Défense nationale (ministère), services aux familles
des militaires
Services bilingues
VOIR Langue de service dans les institutions fédérales
Services dans la langue de la minorité
VOIR Langue de service dans les institutions fédérales
Services provinciaux aux communautés minoritaires de langue officielle
Île-du-Prince-Édouard, 98
Manitoba, 113
Nouveau-Brunswick, 101
Ontario, 109-110
Saskatchewan, 115
Yukon, 121
Services sociaux et de santé aux communautés minoritaires de
langue officielle, 22, 94
Manitoba, 113
Nouveau-Brunswick, 22
Ontario, 22, 108-109
Québec, 22, 104-105
Yukon, 121
Société canadienne des postes, 55, 68
langue de service, 39, 68, 82
langue de travail, 68
recommandation du Commissaire, 68
Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick
(SAANB), 30, 101
Société des Jeux du Canada de 1997, 81
Société franco-manitobaine (SFM), 113
Société Radio-Canada, 6-7, 68-69
recommandations du Commissaire, 69
Réseau de l'information (RDI), 7, 69
services aux minorités de langue officielle, 6-7, 55, 69, 95
Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), 98
Sommet de la francophonie, 23
Systèmes informatiques
VOIR Technologies de l'information
- Technologies de l'information, 6, 74
dans l'enseignement de la langue seconde, 129-130
et questions linguistiques, 6, 23-24, 84
Terre-Neuve
communautés minoritaires de langue officielle, 96-97
enseignement dans la langue de la minorité, 96
événements culturels, 97
gestion scolaire, 20, 96
langue de service dans les institutions fédérales, 97
médias des communautés minoritaires de langue officielle, 97
services fédéraux, 97
Territoires du Nord-Ouest
communautés minoritaires de langue officielle, 122-123
enseignement dans la langue de la minorité, 122
ententes sur le développement du marché du travail
(EDMT), 123
gestion scolaire, 122
langue de service dans les institutions fédérales, 122-123
services fédéraux, 122-123
Townshippers' Association, 106-107
Traduction et interprétation, 88-89
Transfert de responsabilités fédérales, et obligations
linguistiques, 5, 24, 40-41, 72-74, 94, 106
Transports Canada, 69-70
langue de service, 70, 74-75
langue de travail, 42
recommandation du Commissaire, 70
VOIR AUSSI Administrations aéroportuaires
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 70-71
langue de travail, 41, 42, 70-71
recommandations du Commissaire, 71
Via Rail, langue de service, 71-72
Voice of English Quebec, 107
Yukon
communautés minoritaires de langue officielle, 120-122
enseignement dans la langue de la minorité, 120-121
gestion scolaire, 120-121
langue de service dans les institutions fédérales, 121-122
services fédéraux, 121-122
services provinciaux, 121
services sociaux et de santé, 121

Participation équitable, 3, 18, 42-52, 43 (tableau), 84, 86
dans les sociétés d'État, 48, 48 (tableau), 49-52 (tableau), 52
par catégorie d'emploi, 44, 44 (tableau)
par ministère et organisme, 44, 45-47 (tableau)
par région, 43 (tableau), 44
Québec, 44, 84, 94
Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 7-8, 18-19, 32 (tableau), 33 (tableau), 53-55, 84, 91
plaintes, 54-55
Patrimoine canadien (ministère), 65-66, 90-92
et Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 54, 66, 91
langue de service, 65-66, 81
Parcs Canada, 65-66
recommandation du Commissaire, 66
Pêches et Océans (ministère), 34-35, 66-67
recommandations du Commissaire, 66
Plaignants, origine linguistique, 35 (figure), 36
Plaintes, 31-35
nombre, 31-35, 32 (tableau), 32 (figure), 33 (tableau), 35 (figure)
par institution, 33-34, 34 (tableau)
refusées, 35
relatives à la langue de service, 32 (tableau), 36-39, 36 (figure)
relatives à la langue de travail, 32 (tableau), 39-41, 40 (figure)
relatives à la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 54-55
répartition géographique, 32 (figure), 32-33, 35 (figure)
Pont de la Confédération, 70, 99
Population, selon la langue d'usage au foyer, 15 (tableau)
Population, selon la langue maternelle, 14 (tableau)
Postes bilingues dans la fonction publique, 85 (tableau), 86-87, 87 (tableau)
Postes Canada
VOIR Société canadienne des postes
Prime au bilinguisme, 89
Privatisations
VOIR Restructuration de l'administration fédérale, et obligations linguistiques; Transfert de responsabilités fédérales, et obligations linguistiques
Procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 4
Programme-cadre de français, 128
Programme de contestation judiciaire, 4, 94, 122
Programme des langues officielles, 83-92
financement, 25
Programmes d'emploi, et obligations linguistiques
Alberta, 118
Manitoba, 113, 114
Québec, 106
Programmes d'immersion en français, 126, 128-129

Promotion des langues officielles, 91
Québec
associations des communautés minoritaires de langue officielle, 106-107
commissions scolaires linguistiques, 21, 94, 102-104
communautés minoritaires de langue officielle, 102-107
enseignement dans la langue de la minorité, 102-104
enseignement de l'anglais langue seconde, 126-127
enseignement de la langue seconde, 126-127
enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 104
gestion scolaire, 102-104
langue de service dans les institutions fédérales, 107
médias des communautés minoritaires de langue officielle, 106
municipalités, 105-106
participation équitable dans les institutions fédérales, 44, 84, 94
programmes d'emploi, 106
services fédéraux, 107
services sociaux et de santé, 22, 104-105
Radiodiffusion et télédiffusion, services aux communautés minoritaires de langue officielle, 6-7, 55, 69, 95
VOIR AUSSI aux noms des provinces
Radios communautaires, 95
RCN
VOIR Région de la capitale nationale (RCN)
RDI
VOIR Société Radio-Canada, Réseau de l'information
Recensement de 1996, 13-16, 43 (tableau)
Recensement électoral
VOIR Elections Canada
Recherche sur les langues officielles, 91-92
Recours judiciaires en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, 26-30
Région de la capitale nationale (RCN), 19-20, 80
langue de travail, 41-42
Regroupement des groupes francophones d'alphabétisation populaire de l'Ontario, 111
Regroupement des universités de la francophonie hors-Québec (RUFHQ), 21-22
Rendement linguistique des institutions fédérales, 4-5, 16-20
Restructuration de l'administration fédérale, et obligations linguistiques, 24-25, 72
VOIR AUSSI Transfert de responsabilités fédérales, et obligations linguistiques
Revenu Canada, 35, 67-68
langue de service, 67, 68
langue de travail, 67, 68
recommandations du Commissaire, 67, 68

- Québec, 107
Saskatchewan, 116
Terre-Neuve, 97
Territoires du Nord-Ouest, 122-123
Yukon, 121-122
Langue de travail dans les institutions fédérales, 3, 18, 24-25, 39-42, 83-84
plaintes, 40-41
région de la capitale nationale (RCN), 41-42
Nouveau-Brunswick, 83, 102
Langue d'usage au foyer de la population canadienne, 15 (tableau)
Langue maternelle de la population canadienne, 14 (tableau)
Loi sur les conventions, et droits linguistiques des minorités de langue officielle, 63-64
Loi sur les langues officielles
Partie VII, 7-8, 18-19, 53-55, 84, 91
recours judiciaires, 26-30
Manitoba
communautés minoritaires de langue officielle, 112-114
enseignement dans la langue de la minorité, 21, 112-113
enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 113
gestion scolaire, 112-113
langue de service dans les institutions fédérales, 114
médias des communautés minoritaires de langue officielle, 113
programmes d'emploi, 113, 114
services fédéraux, 114
services provinciaux, 113
services sociaux et de santé, 113
Médias des communautés minoritaires de langue officielle, 95
Manitoba, 113
Nouveau-Brunswick, 101
Nouvelle-Écosse, 100
Québec, 106
Saskatchewan, 115-116
Terre-Neuve, 97
VOIR AUSSI Radiodiffusion et télédiffusion, services aux communautés minoritaires de langue officielle
VOIR Communautés minoritaires de langue officielle
Missions canadiennes à l'étranger
VOIR Affaires étrangères et commerce international (ministère)
Musée canadien de la guerre, langue de travail, 64-65
Nav Canada, 34-35, 65
recommandation du Commissaire, 65
Navigation aérienne
VOIR Nav Canada
- Nouveau-Brunswick
communautés minoritaires de langue officielle, 30, 100-102
enseignement dans la langue de la minorité, 100-101
enseignement de l'anglais langue seconde, 127-128
enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 101
gestion scolaire, 20-21, 100
langue de service dans les institutions fédérales, 101-102
langue de travail dans les institutions fédérales, 83, 102
médias des communautés minoritaires de langue officielle, 101
services fédéraux, 101-102
services provinciaux, 101
services sociaux et de santé, 22
Nouvelle-Écosse
communautés minoritaires de langue officielle, 99-100
enseignement dans la langue de la minorité, 99
enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 99-100
gestion scolaire, 99
langue de service dans les institutions fédérales, 100
médias des communautés minoritaires de langue officielle, 100
services fédéraux, 100
Nouvelles technologies
VOIR Internet; Technologies de l'information
Nunavut, communautés de langue française, 122
Offre active de services bilingues
VOIR Langue de service dans les institutions fédérales
Ontario
associations des communautés minoritaires de langue officielle, 111
communautés minoritaires de langue officielle, 108-112
enseignement dans la langue de la minorité, 29, 110
enseignement de la langue seconde, 128
enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 111
formation professionnelle, 60-61
gestion scolaire, 21, 29, 110
langue de service dans les institutions fédérales, 112
médias des communautés minoritaires de langue officielle, 112
réforme de l'enseignement, 110
services fédéraux, 112
services provinciaux, 109-110
services sociaux et de santé, 22, 108-109
Outaouais Alliance, 107
Parcs Canada, 65-66
Participation du Canada à la Francophonie, 23

- Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT)
et obligations linguistiques, 72-74, 123
recommandations du Commissaire, 73-74
- Environnement Canada, 62
langue de service, 34
langue de travail, 42, 62
- Etienne c. La Reine (Défense nationale)*, 28
- Exigences linguistiques dans la fonction publique, 18, 84, 86 (tableau), 87, 87 (tableau)
- Fédération Acadienne de la Nouvelle-Ecosse (FANE), 100
Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), 99
Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), 21, 118, 119, 120
Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), 96-97
Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Ecosse (FPANE), 99
Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL), 96
Fédération Franco-Ténoise (FFT), 122
Financement des programmes de langues officielles, 25
Finances Canada, langue de travail, 42
Fonction publique, 84-89, 85 (tableau), 88 (tableau)
compétences linguistiques, 88
dotation des postes, 85-87
exigences linguistiques, 18, 84, 86 (tableau), 87, 87 (tableau)
formation linguistique, 87-88
langue de travail, 3, 17-18, 24-25, 39-42, 83-84
nominations, 44, 51 (tableau), 85
participation équitable, 3, 18, 42-52, 43 (tableau), 44 (tableau), 45-47 (tableau), 48 (tableau), 49-52 (tableau), 84, 86
postes bilingues, 85 (tableau), 86-87, 87 (tableau)
prime au bilinguisme, 89
promotions, 44, 48
Forces canadiennes, 59
VOIR AUSSI Base des Forces canadiennes de Cold Lake (Alberta); Défense nationale (ministère)
- Formation linguistique dans la fonction publique, 87-88
Franco-Ontariens
VOIR Ontario, communautés minoritaires de langue officielle
- Francophonie, participation du Canada à la, 23
FSL
VOIR Enseignement du français langue seconde
- Garde de cérémonie, langue de travail, 59-60
Gendarmerie royale du Canada (GRC), 62-63, 81, 82
langue de travail, 62-63
recommandations du Commissaire, 62, 63
Gestion scolaire par les communautés minoritaires de langue officielle, 8-9, 20-21, 93
Colombie-Britannique, 21, 29, 118-119
Manitoba, 112-113
Nouveau-Brunswick, 20-21, 100
Nouvelle-Ecosse, 99
Ontario, 21, 29, 110
Québec, 102-104
Saskatchewan, 114
Terre-Neuve, 20, 96
Territoires du Nord-Ouest, 122
Yukon, 120-121
- Hôpital Montfort (Ottawa, Ontario), 22, 108-109
Ile-du-Prince-Edouard
communautés minoritaires de langue officielle, 97-99
enseignement dans la langue de la minorité, 20, 97-98
enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 98
langue de service dans les institutions fédérales, 98-99
services fédéraux, 99
services provinciaux, 98
Industrie Canada, 54
Inforoute
VOIR Internet; Technologies de l'information
Installations douanières
VOIR Revenu Canada
Internet, 6
dans l'enseignement de la langue seconde, 129-130
utilisation par les institutions fédérales, 74
Justice Canada, 42, 63-64
et Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 64
recommandations du Commissaire, 64
Langue de service dans les institutions fédérales, 2-3, 16-17, 24, 36-39, 75-79, 77 (tableau), 78 (tableau), 80-82, 83
coûts, 88 (tableau), 89, 89 (tableau)
mentions d'honneur, 80-82
plaintes, 36-39, 36 (figure)
points de service bilingues, 76 (tableau)
reddition des comptes, 4-5
Alberta, 117-118
Colombie-Britannique, 120
Ile-du-Prince-Edouard, 98-99
Manitoba, 114
Nouveau-Brunswick, 101-102
Nouvelle-Ecosse, 100
Ontario, 112

- Droits linguistiques des employés de la fonction publique
VOIR Langue de travail dans les institutions fédérales
Duguay c. La Reine (Défense nationale), 28
- Élections Canada, 61-62
langue de service, 34, 38, 61-62
recommandations du Commissaire, 61
Emballage et étiquetage, 5-6, 79-80
Enseignement dans la langue de la minorité, 8-9, 20-22, 28-29, 90, 93-94, 124 (tableau)
Alberta, 116-117
Colombie-Britannique, 29, 118-119
Île-du-Prince-Édouard, 20, 97-98
Manitoba, 21, 112-113
Nouveau-Brunswick, 100-101
Nouvelle-Écosse, 99-100
Ontario, 29, 110
Québec, 102-104
Saskatchewan, 114-115
Terre-Neuve, 96
Territoires du Nord-Ouest, 122
Yukon, 120-121
- Enseignement de l'anglais langue seconde, 133 (tableau)
Nouveau-Brunswick, 127-128
Québec, 126-127
- VOIR AUSSI Enseignement de la langue seconde
Enseignement de la langue seconde, 9, 90, 125-135, 132 (tableau), 133 (tableau)
inscriptions, 126, 134-135 (tableau)
programme-cadre de français, 128
programmes d'échange, 130
programmes d'immersion en français, 126, 128
utilisation des technologies de l'information, 129-130
Alberta, 128
Nouveau-Brunswick, 127-128
Ontario, 128
Québec, 126-127
- Enseignement du français langue seconde, 128, 133 (tableau)
programme-cadre de français, 128
programmes d'immersion, 128-129
VOIR AUSSI Canadian Parents for French (CPF);
Enseignement de la langue seconde
Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 21-22
- Alberta, 116-117
Île-du-Prince-Édouard, 98
Manitoba, 113
Nouveau-Brunswick, 101
Nouvelle-Écosse, 99-100
Ontario, 111
Québec, 104
- Communautés minoritaires de langue officielle, 7-8, 90-91, 93-95
développement économique, 94-95
vie culturelle, 95
Alberta, 116-118
Colombie-Britannique, 118-120
Île-du-Prince-Édouard, 98-99
Manitoba, 112-114
Nouveau-Brunswick, 30, 100-102
Nouvelle-Écosse, 99-100
Numavut, 122
Ontario, 108-112
Québec, 102-107
Saskatchewan, 114-116
Terre-Neuve, 96-97
Territoires du Nord-Ouest, 122-123
Yukon, 120-122
- VOIR AUSSI Enseignement dans la langue de la minorité;
Gestion scolaire par les communautés minoritaires de langue officielle; Services sociaux et de santé aux minorités de langue officielle
- Compétences linguistiques des employés de la fonction publique, 88
Conseil de la coopération de la Saskatchewan (CCS), 115
Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), 53-54
Conseil du Trésor, 25, 58-59, 83-84
et Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 18, 54, 84
responsabilités relatives aux langues officielles, 17, 78, 83-84
Conseil national de recherches, 81
Conseil scolaire acadien provincial (CSAP), 99
Contrôle aérien
VOIR Nav Canada
Contrôle de sécurité préalable à l'embarquement dans les aéroports, 74-75
recommandations du Commissaire, 75
Council of Anglophone Magdalen Islanders, 107
Coût des services bilingues dans les institutions fédérales, 88 (tableau), 89, 89 (tableau)
- Défense nationale (ministère), 28, 59-60
langue de service, 28, 38-39
langue de travail, 59-60
recommandations du Commissaire, 60
services aux familles des militaires, 59, 118, 120
Développement des ressources humaines (ministère), 54, 60-61
langue de service, 38, 39, 60-61
langue de travail, 41
- VOIR AUSSI Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT)
Droits linguistiques dans les cours de justice
VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité

Dans l'index qui suit, on peut chercher directement le sujet (p. ex. : Enseignement de la langue seconde) ou le nom d'une province ou d'un territoire (p. ex. : Alberta, enseignement de la langue seconde).

Administration de la justice
VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité

Administrations aéroportuaires, 55

langue de service, 55

recommandation du Commissaire, 55

Affaires étrangères et commerce international (ministère), 55-56

et Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 54, 56

langue de service, 55-56

Agence canadienne de développement international (ACDI), 42

Air Canada, 26-28, 56-58

langue de service, 38, 56-58

recommandations du Commissaire, 57

transporteurs régionaux, 27-28, 58

Alberta

communautés minoritaires de langue officielle, 116-118

enseignement dans la langue de la minorité, 116, 117

enseignement de la langue seconde, 128

enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité, 116-117

langue de service dans les institutions fédérales, 117-118

programmes d'emploi, 118

radiodiffusion et télédiffusion, 117

services fédéraux, 117-118

Alliance Québec, 106

ALS

VOIR Enseignement de l'anglais langue seconde

Anciens combattants, 41, 120

Anglophones au Québec,

VOIR Québec, communautés minoritaires de langue officielle

Article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*;

VOIR Enseignement dans la langue de la minorité;

Gestion scolaire par les communautés minoritaires de

langue officielle

Association canadienne des professeurs de langue seconde

(ACPLS), 128, 129

Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), 117

Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), 111

Association culturelle franco-canadienne de la Saskatchewan

(ACFC), 115

Association des journaux régionaux du Québec (AJRC), 106

Association des parents francophones de la Colombie-

Britannique (APFCB), 21, 118

Association des parents francophones de la Colombie-

Britannique et al c. La Reine (Colombie-Britannique), 28-29

Association des partenaires de l'école française (APEF), 121

Association française des municipalités de l'Ontario, 111

Association franco-yukonnaise (AFY), 121, 122

Autoroute de l'information

VOIR Internet; Technologies de l'information

Base des Forces canadiennes de Cold Lake (Alberta), 118

Bilinguisme dans la région de la capitale nationale (RCN), 19-

20, 80

Bureau de la Traduction, 24, 88-89

Canadian Parents for French (CPF), 125, 130-131

Canadien National (CN), 41

Châteauguay Valley English-Speaking People's Association, 107

Coasters' Association, 107

Collège militaire royal (Kingston, Ontario), langue de travail, 59

Colombie-Britannique

communautés minoritaires de langue officielle, 118-120

enseignement dans la langue de la minorité, 29, 118-119

gestion scolaire, 21, 29, 118-119

langue de service dans les institutions fédérales, 120

radiodiffusion et télédiffusion, 120

services fédéraux, 120

Comité mixte permanent des langues officielles, 5, 19-20

Commissaire aux langues officielles

activités, 11

dans son rôle d'ombudsman, 2, 31

et la dualité linguistique canadienne, 1-2

et recours judiciaires en vertu de la *Loi sur les langues*

officielles, 26-30

études spéciales, 11, 72-80

recommandations, 36, 37, 55, 57, 60, 61, 62, 63, 63-64, 65,

66, 67, 68, 69, 70, 71, 73-74, 75

VOIR AUSSI Commissariat aux langues officielles

Commissariat aux langues officielles, 137-139

budget, 137 (figure)

communications reçues, 31 (figure)

demandes de renseignements, 31 (figure), 35

et Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 53

organigramme, 139

personnel, 137, 137 (figure)

site Web, 129-130

VOIR AUSSI Commissaire aux langues officielles

Commission de la fonction publique (CFP), 84-85

Commission nationale des parents francophones (CNPF), 21, 93

Commissions scolaires linguistiques au Québec, 21, 94, 102-104

Committee for Anglophone Social Action (CASA) de la

Gaspésie, 107

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

PARTIE II	
Tableau II.1	Répartition de la population selon la langue maternelle, Canada, provinces et territoires, 1986, 1991 et 1996..... 14
Tableau II.2	Répartition de la population selon la langue d'usage au foyer, Canada, provinces et territoires, 1986, 1991 et 1996..... 15
PARTIE III	
Figure III.1	Communications reçues, 1997..... 31
Tableau III.1	Les plaintes déposées au cours des ans, de 1993 à 1997..... 32
Figure III.2	Les plaintes déposées par province ou territoire, ou lieu d'infraction, 1997..... 32
Figure III.3	La répartition des plaintes recevables, 1997..... 32
Tableau III.2	Le nombre de plaintes déposées et leur traitement, la nature des plaintes recevables et les demandes de renseignements, 1997..... 33
Tableau III.3	Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables, 1997..... 34
Figure III.4	Les plaintes déposées par des francophones, par lieu de résidence et par sujet, 1997..... 35
Figure III.5	Les plaintes déposées par des anglophones, par lieu de résidence et par sujet, 1997..... 36
Figure III.7	La langue de travail : plaintes recevables par sujet, 1997..... 40
Tableau III.4	Les taux de participation dans les institutions fédérales..... 43
Tableau III.5	Populations de langue majoritaire et minoritaire, par région..... 43
Tableau III.6	Participation dans la fonction publique, par région..... 43
Tableau III.7	Participation dans la fonction publique, par catégorie d'emploi..... 44
Tableau III.8	Participation dans les ministères et organismes, 1996 et 1997..... 45
Tableau III.9	Nominations externes à la fonction publique, 1996-1997..... 48
Tableau III.10	Participation dans les sociétés d'Etat et autres organismes, par région..... 48
PARTIE IV	
Tableau IV.1	Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité..... 124
PARTIE V	
Tableau V.1	Les niveaux scolaires et les cours obligatoires de langue seconde..... 132
Tableau V.2	Taux de participation aux programmes FLS et ALS en 1970-1971 et 1995-1996..... 133
Tableau V.3	Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques..... 134
ANNEXE	
	Budget 1997-1998..... 137
	Equivalents temps plein, 1997-1998..... 137
	L'organigramme du Commissariat aux langues officielles 1997-1998..... 139

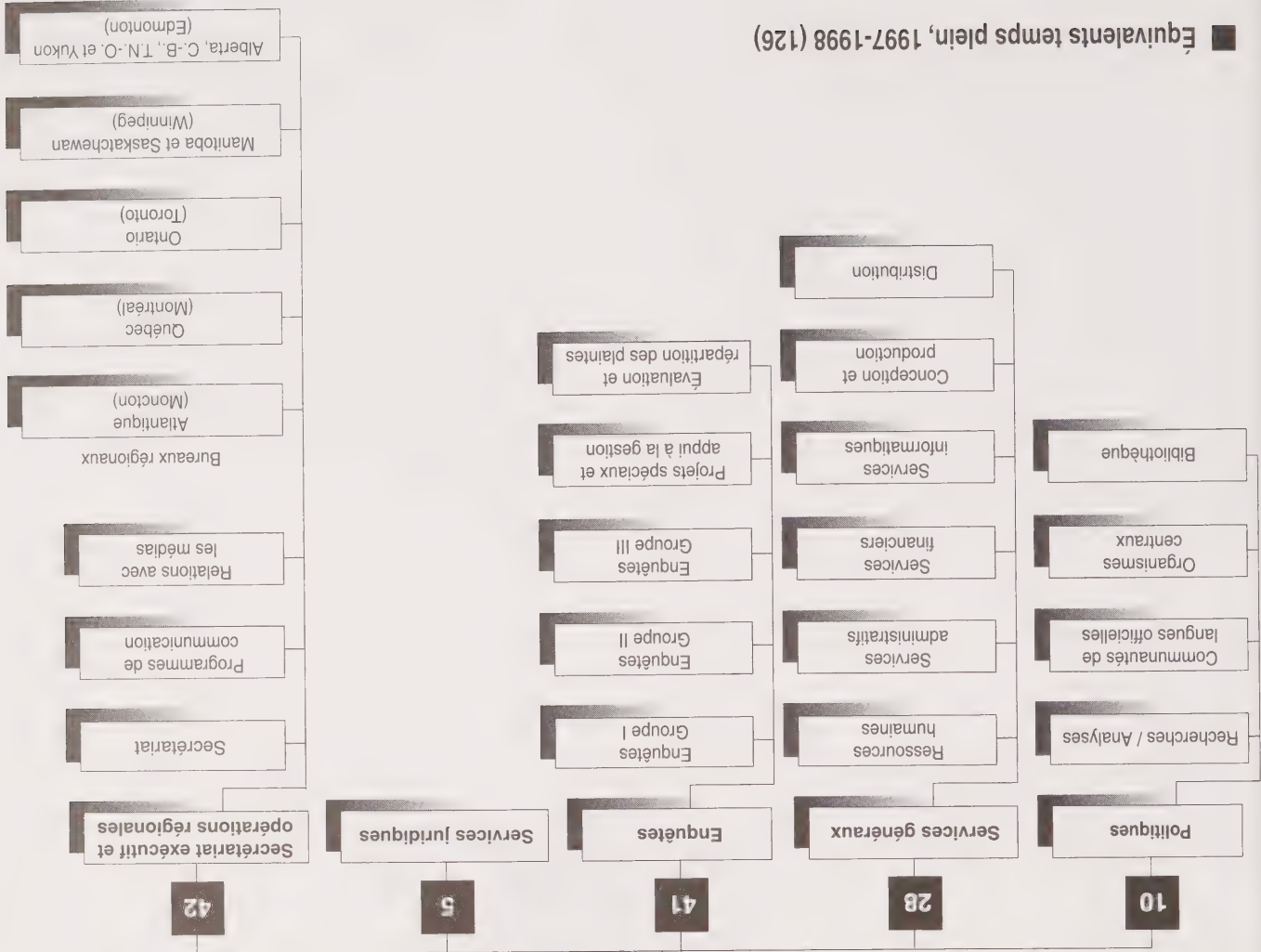


L'organigramme du Commissariat aux langues officielles



Parlement du Canada

Commissaire aux langues officielles



■ Équivalents temps plein, 1997-1998 (126)

La Direction des services généraux appuie la mise en œuvre des activités du Commissariat en fournissant conseils, services et orientations stratégiques dans les domaines suivants : gestion des ressources humaines, gestion financière, gestion de l'information, services administratifs, distribution ainsi que conception et production du matériel d'information du Commissariat, tant à l'administration centrale qu'en région. Elle assure également la liaison avec les organismes centraux pour ce qui est du respect des exigences administratives et réglementaires en matière de rapports et de comptes rendus, tant celles des organismes centraux que celles du Parlement.

Chaque équipe régionale surveille les tendances linguistiques au sein de sa région et coordonne une multitude d'activités d'information auprès des communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle afin de faire mieux connaître la Loi, le rôle du Commissaire et l'importance fondamentale de la dualité linguistique au Canada. Les bureaux régionaux instruisent plus de la moitié de toutes les plaintes recevables déposées au Commissariat, répondent aux demandes de renseignements du public, participent aux enquêtes, effectuent des suivis et des études spéciales, et renseignent les cadres de la fonction publique fédérale sur les droits ainsi que les obligations de leurs institutions.

La Direction des services juridiques fournit des avis juridiques sur toute question intéressant le Commissaire ou liée au bon fonctionnement du Commissariat, notamment sur l'interprétation des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, du *Règlement sur les langues officielles* et de la *Charte canadienne des droits et libertés* en matière de langues officielles. Elle veille également à assurer la représentation du Commissaire dans les divers recours judiciaires dans lesquels il est engagé.

Le Commissariat aux langues officielles compte présentement 126 équivalents temps plein (ETP) (comparativement à 134 en 1996) pour secondar le Commissaire dans l'exécution de son mandat de protection des droits linguistiques des citoyens et des groupes au Canada et d'évaluation du rendement linguistique des organismes fédéraux. À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections, qui doivent demeurer indépendants du gouvernement, le Commissaire fait rapport d'un pouvoir de recommandation (bien qu'il puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaigant qui lui en fait la demande). Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.

La Direction générale des enquêtes instruit les plaintes déposées contre des institutions fédérales, formule les recommandations appropriées et fait le suivi de l'application des correctifs nécessaires. Outre des études spéciales portant sur les problèmes institutionnels et les difficultés auxquelles se heurtent l'acceptation et l'application de la Loi sur les langues officielles, elle assure la surveillance des activités linguistiques d'environ 150 institutions fédérales, réalise des études linguistiques et effectue des suivis systématiques. Elle coordonne les interventions auprès des autorités administratives responsables des institutions pour résoudre des difficultés d'application de la Loi. La Direction s'occupe aussi du programme des mentions d'honneur grâce auquel le Commissaire

reconnait les mérites des gestionnaires et des employés fédéraux qui s'efforcent de bien servir les membres du public dans la langue officielle de leur choix.

La Direction générale des politiques alimente le Commissaire en conseils, études et analyses sur les aspects linguistiques de l'actualité politique et sociale. Elle assure aussi la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires, les associations minoritaires nationales et les établissements d'enseignement. Enfin, la Direction rédige une part importante du *Rapport annuel* et fournit la matière nécessaire à la rédaction des discours et des déclarations du Commissaire, propose des réponses à la correspondance reçue et gère la bibliothèque du Commissariat.

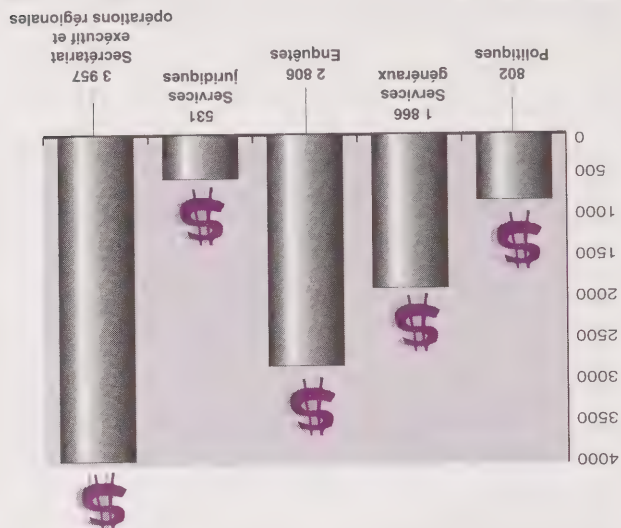
La Direction du secrétariat exécutif et des opérations régionales conseille le Commissaire sur des stratégies et politiques internes et externes et assure leur mise en œuvre. Elle organise les communications avec le public, les membres du Sénat et de la Chambre des communes, les ministères et organismes fédéraux ainsi qu'avec les représentants des provinces et des territoires. En plus de répondre aux demandes des médias, cette Direction fournit des conseils et des plans de communication au Commissaire et aux autres secteurs du Commissariat afin de bien situer le Commissaire et son bureau sur la scène linguistique canadienne et de communiquer l'information utile aux divers publics-cibles.

En outre, cette Direction planifie et coordonne la prestation des services du Commissariat dans chaque région du pays. Chacun des cinq bureaux régionaux, dirigé par un représentant du



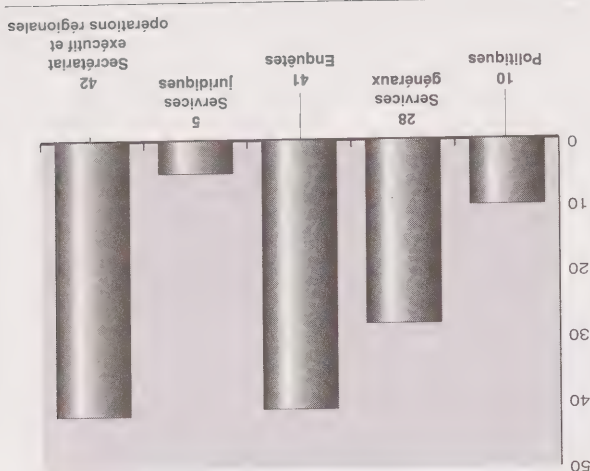
Le Commissariat aux langues officielles

Budget (000 \$), 1997-1998 (9 962)



Le Commissariat aux langues officielles

Équivalents temps plein, 1997-1998 (126)



NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)

Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (le français au Québec et au Nouveau-Brunswick)

Effectifs
LANGUE SECONDE

%

93 440	33 585	35,9	62 453	34 111	54,6
50 018	29 350	58,7	51 304	27 611	53,8
47 868	28 821	60,2	49 923	27 152	54,4
13 284	7 351	55,3	13 171	8 603	65,3
10 237	5 301	51,8	10 212	5 785	56,6
10 136	5 255	51,8	10 175	5 836	57,4
100 529	30 025	29,9	91 545	58 839	64,3
80 483	38 923	48,4	67 223	41 169	61,2
80 187	39 150	48,8	67 723	41 112	60,7
n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
28 830	18 026	62,5	14 429	10 856	75,2
27 886	17 443	62,6	14 301	10 975	76,7
49 019	29 563	60,3	56 930	37 887	66,6
47 511	41 585	87,5	24 253	13 675	56,4
46 874	41 415	88,4	24 183	13 619	56,3
580 351	214 730	37,0	473 402	463 934	98,0
573 703	233 518	40,7	366 860	366 860	100,0
576 426	233 781	40,6	362 388	362 388	100,0

Voir le Tableau IV.1 (Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)

1 221 579	650 136	53,2	612 574	220 369	36,0
1 216 063	832 487	68,5	680 127	183 282	26,9
1 232 522	850 686	69,0	693 088	187 606	27,1
110 831	42 576	38,4	100 707	41 376	41,1
89 835	46 497	51,8	81 240	29 739	36,6
90 270	46 976	52,0	82 076	29 933	36,5
110 382	4 928	4,5	104 075	48 469	46,6
96 964	53 205	54,9	88 058	39 105	44,4
96 413	53 159	55,1	88 940	39 312	44,2
216 656	52 435	24,2	215 899	58 903	27,3
257 340	81 056	31,5	236 267	65 909	27,9
258 022	82 279	31,9	242 917	67 246	27,7
305 574	75 740	24,8	220 894	84 069	38,1
340 170	149 812	44,0	235 240	104 106	44,3
344 866	152 033	44,1	241 091	106 356	44,1
3 545	1 346	38,0	1 849	939	50,8
3 630	2 789	76,8	2 203	949	43,1
3 605	2 770	76,8	2 275	980	43,1
8 801	2 100	23,9	3 916	1 100	28,1
10 118	1 802	17,8	7 154	1 069	14,9
10 230	1 822	17,8	7 299	1 091	14,9
2 813 991 ³	1 144 515 ³	40,7	1 957 415 ³	1 058 599 ³	54,1
2 776 072 ³	1 516 325 ³	54,6	1 850 141 ³	879 259 ³	47,5
2 797 419 ³	1 538 147 ³	55,0	1 872 078 ³	882 631 ³	47,1

p Données préliminaires.

e Estimation de Statistique Canada.

n.d. Données non disponibles.

Source : Statistique Canada, Centre des statistiques sur l'éducation.

Veillez noter que les chiffres de 1996-1997 et de 1997-1998 pour le Québec, l'Ontario, l'Alberta, la Colombie-Britannique et les Territoires du Nord-Ouest sont estimatifs. Les chiffres de 1996-1997 pour les autres provinces et le Yukon sont fondés sur des données préliminaires et ceux de 1997-1998 sont des estimations.

Tableau V.3

Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

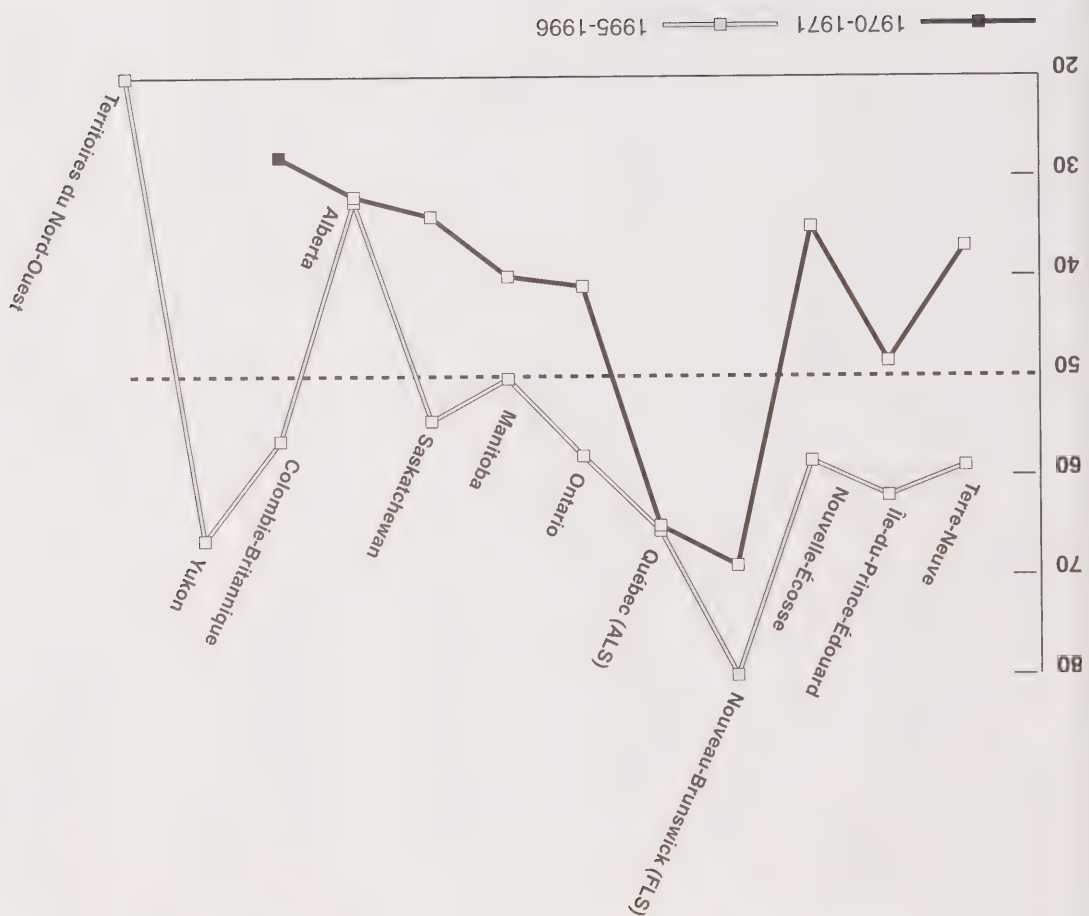
PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS	Écoles offrant des cours d'immersion	TOTAL des effectifs en langue seconde			Population scolaire TOTALE			Effectifs		
		1977-1978	1996-1997 ^a	1997-1998 ^a	1977-1978	1996-1997 ^a	1997-1998 ^a	1977-1978	1996-1997 ^a	1997-1998 ^a
Terre-Neuve		156 168	106 212	102 594				95	4 615	4 533
		3	47	46						
Île-du-Prince-Édouard		27 628	24 537	24 390				541	3 431	3 423
		7	27	27						
Nouvelle-Écosse		198 097	163 232	163 478				127	11 599	11 626
		3	108	108						
Nouveau-Brunswick		101 550	90 127	89 351				3 179	18 363	18 294
		34	117	117						
Nouveau-Brunswick	Élèves inscrits aux cours de français langue seconde	1977-1978	1996-1997 ^a	1997-1998 ^a						
		101 550	90 127	89 351						
Nouveau-Brunswick	Élèves inscrits aux cours d'anglais langue seconde	1977-1978	1996-1997 ^a	1997-1998 ^a						
		60 679	43 259	42 187						
Québec	Élèves inscrits aux cours de français langue seconde	1977-1978	1996-1997 ^a	1997-1998 ^a						
		207 230	101 005	101 325				17 754	32 968	33 072
Québec	Élèves inscrits aux cours d'anglais langue seconde	1977-1978	1996-1997 ^a	1997-1998 ^a						
		1 260 983	940 563	938 814				678 664	600 378	596 169
Ontario		1 950 308	2 149 472	2 184 501				883 269	1 170 556	1 196 490
		160	1 061	1 084				12 764	154 787	158 198
Manitoba		221 408	195 032	196 523				85 619	94 910	95 757
		13	102	103				1 667	18 674	18 848
Saskatchewan		216 248	196 391	196 730				53 804	102 635	103 325
		2	77	77				407	10 325	10 332
Alberta		439 804	523 879	531 710				111 338 ²	174 112	177 117
		n.d.	n.d.	n.d.				27 147	27 592	27 592
Colombie-Britannique		527 769	607 905	618 945				161 110	283 646	29 729
		15	234	238				1 301	30 193	30 193
Yukon		5 394	6 372	6 423				2 285 ²	4 167	4 182
		n.d.	n.d.	n.d.				429	432	432
Territoires du Nord-Ouest		12 717	17 838	18 103				3 200 ²	3 357	3 406
		n.d.	n.d.	n.d.				486	493	493
TOTAL		5 178 753	5 165 823	5 215 074				2 240 949 ³	2 708 137 ³	2 737 814 ³
		2 237	2 110	2 141				37 835 ³	312 553 ³	317 036 ³

N'inclut que les étudiants inscrits aux programmes d'immersion.

Données sur les inscriptions aux programmes d'immersion non disponibles.

Note : Les classes primaires vont de la maternelle à la sixième année (M à 6), sauf en Ontario (M à 8), en Colombie-Britannique (M à 7) et au Yukon (M à 7). Au Québec, le total comprend les élèves inscrits dans les classes d'anglais langue seconde et les élèves inscrits dans les classes d'immersion en français.

Tableau V.2
Taux de participation aux programmes FLS et ALS en 1970-1971 et 1995-1996



LES PROGRAMMES DE LANGUE SECONDE : UN APERÇU DE LA SITUATION

Tableau V.1

Les niveaux scolaires et les cours obligatoires de langue seconde

Le présent schéma, complété par le tableau V.2 de la page 133 sur les taux de participation, présente un instantané de l'apprentissage de la langue officielle seconde dans chaque province et territoire. L'apprentissage des langues est complexe, on le sait, et il faut tenir compte, en plus de la participation, de nombreuses variables comme le programme d'études, le temps consacré à la tâche, la disponibilité d'enseignants qualifiés et les résultats escomptés.

Terre-Neuve Le français langue seconde n'est obligatoire à aucun niveau, mais la plupart des élèves de la 4^e à la 9^e année le choisissent. À compter de 1998-1999, les élèves devront, pour recevoir leur diplôme d'études secondaires, obtenir huit crédits en arts du langage, dont six devront être en anglais, les deux autres pouvant être en anglais ou en français langue seconde (FLS).

Ile-du-Prince-Édouard

Le FLS est obligatoire de la 4^e à la 9^e année, sauf dans le cas des élèves ayant des besoins spéciaux. Des cours facultatifs sont disponibles de la 10^e à la 12^e année; un cours suivi à l'école secondaire de deuxième cycle peut tenir lieu de cours de langue obligatoires pour l'obtention du diplôme. Quatre cours de langue sont exigés, dont l'un peut être un cours de langue seconde.

Nouvelle-Écosse

Le FLS est obligatoire de la 4^e à la 6^e année. À compter de septembre 1997, il sera exigé pour la première fois à l'école secondaire de premier cycle, à partir de la 7^e année. Cette exigence s'étendra à la 8^e année en septembre 1998 et à la 9^e en septembre 1999. Là où ils seront offerts, les cours de Mic'Mac ou de gaélique répondront à cette exigence.

Nouveau-Brunswick

Le FLS est obligatoire pour tous les élèves de la 1^{re} à la 10^e année et est disponible en 1^{re} et 12^e année. L'anglais langue seconde (ALS) est obligatoire de la 5^e à la 10^e année. La plupart des élèves étudient l'ALS à compter de la 3^e année.

Québec

L'ALS est obligatoire de la 4^e année (la 3^e année l'an prochain) à la fin de l'école secondaire. À compter de septembre 1997, il faut avoir réussi l'examen d'anglais du secondaire V pour entrer au cégep. Le FLS est obligatoire de la 1^{re} année à la fin de l'école secondaire. Le FLS est obligatoire de la 4^e à la 8^e année et constitue un cours obligatoire en 9^e année. Les cours de français doivent être offerts jusqu'à la 12^e année inclusivement.

Ontario

Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais il est largement choisi comme option. Certaines divisions scolaires en ont des composantes obligatoires. La politique du gouvernement veut inciter les divisions scolaires à mettre en place un programme de neuf ans (de la 4^e à la 12^e année) ou de six ans (de la 7^e à la 12^e année).

Saskatchewan

Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais il est largement choisi comme option, surtout au primaire. Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau, mais il est offert par la plupart des conseils scolaires.

Alberta

Colombie-Britannique

Il est maintenant obligatoire d'apprendre une seconde langue, de la 5^e à la 8^e année. Bien que la langue choisie soit le plus souvent le français, ce peut être, par exemple, le punjabi ou le mandarin. Le FLS est disponible de la 1^{re} à la 12^e année. L'étude d'une seconde langue est obligatoire pour les élèves de la 5^e à la 8^e année. Bien que la langue choisie soit souvent le français, ce peut être une langue autochtone.

Yukon

Territoires du Nord-Ouest

Le FLS n'est obligatoire à aucun niveau. Un conseil scolaire peut choisir d'offrir le français ou l'une des langues autochtones officielles des territoires à n'importe quel moment entre la maternelle et la 12^e année.

La route que nous avons suivie jusqu'ici dans l'enseignement de la langue officielle seconde est jalonnée de succès; il est normal que nous entrons maintenant de plain-pied dans une nouvelle ère de communication. Elle sera marquée avant tout par l'intensification des échanges entre les éducateurs du pays tout entier, qui seront appelés de plus en plus à partager leurs connaissances et leur savoir-faire avec leurs collègues des autres provinces et territoires, ou même de l'étranger. Par ailleurs, elle n'ira pas sans épouser le mouvement des rapides progrès technologiques dans le domaine de l'information et des communications. Nous commençons à peine à mesurer l'incidence de ces technologies sur nos salles de classe et notre société; mais, comme l'écrit André Obadia : « Il est évident qu'à l'aube du *XXI^e* siècle, on ne pourra plus enseigner de la même façon. Nous sommes à l'orée d'une nouvelle culture de l'apprentissage. »

La CPF a aussi parrainé un concours de rédaction scolaire ayant pour thème « Nos deux langues, notre fierté ». Une vidéo portant le même titre connaît un énorme succès au Canada et aux États-Unis. Neuf élèves de classes d'immersion, lauréats provinciaux du Concours d'art oratoire, ont reçu le prix W.-Russ-McGillivray, du nom d'un éminent bénévole de la CPF, maintenant décédé. Enfin, la CPF a lancé à l'adresse <http://www.cpf.ca> son propre site Web.

CONCLUSION

L'histoire du Canada a longtemps été une affaire de moyens de communication. Des voies de navigation aux chemins de fer, de l'école communale au village global, notre climat, la diversité de notre population et l'immensité de notre pays ont donné aux questions de communication une importance considérable.

aide supplémentaire de 1,1 million de dollars, tandis que les employeurs locaux des collectivités intéressées étaient invités à fournir un emploi aux participants.

CANADIAN PARENTS FOR FRENCH

Cette année marque le 20^e anniversaire de l'association Canadian Parents for French (CPF), organisme national qui prône l'excellence et la disponibilité de programmes de français langue seconde partout au Canada. Le Gouverneur général du Canada, M. Roméo LeBlanc, affirme dans une lettre de félicitations que, depuis la fondation du groupe, « l'apprentissage du français n'est plus considéré exclusivement comme un exercice scolaire, mais aussi comme un moyen d'accéder à de nouvelles possibilités d'action au Canada et dans le monde entier. » [Notre traduction]

Au fil des ans, la CPF a mis sur pied un réseau dynamique de sections régionales dans chaque province et territoire, associant des milliers de parents et d'élèves canadiens à des activités de réseautage et d'apprentissage. L'association a créé de précieuses ressources telles que manuels, vidéos, sondages et matériel didactique. Plus tôt cette année, le Commissaire a commenté les réalisations de la CPF en ces termes : « La grande force de la CPF a été, à mon avis, sa capacité de s'adapter et d'évoluer pour affronter les défis et l'humour des temps, tout en gardant résolument le cap sur son objectif central. » [Notre traduction]

Le 15 novembre, en reconnaissance de la contribution unique de la CPF, la ministre du Patrimoine canadien, Sheila Copps, signait un accord de financement en vertu des programmes fédéraux d'appui à la dualité linguistique, le premier du genre conclu avec un groupe représentant une communauté linguistique majoritaire. L'entente, prévue pour une période de quatre ans, rendra possible une planification à long terme qui permettra à la CPF de mieux remplir son rôle de réseau national de bénévoles.

Pour marquer ses vingt années d'existence, la CPF a lancé une vigoureuse campagne d'appui au maintien intégral du financement fédéral du Programme des langues officielles dans l'enseignement. Dans le cadre de cette campagne, la présidente, Kate Merry, a écrit à tous les membres de la CPF et de 400 parents et éducateurs de toutes les régions du pays ont répondu en remplissant un questionnaire sur l'état actuel des programmes de français langue seconde. Les personnes interrogées ont indiqué que la réduction du financement avait déjà des répercussions négatives sur les programmes dans l'ensemble du pays. Les sujets de préoccupation allaient des classes plus nombreuses ou divisées en sous-groupes (90 p. 100 des répondants) à la diminution des ressources (46 p. 100), en passant par l'interruption ou la fin des programmes (6 p. 100). Le tiers des répondants « s'attendent à ce que l'obtention d'un financement adéquat représente un défi de taille », tandis que 21 p. 100 estiment que l'élimination de certains programmes est inévitable.

La Nouvelle-Écosse a publié un document intitulé *Vision for the Integration of Information Technologies*. Tous les nouveaux guides pédagogiques en tiendront compte, et les résultats témoignent de l'utilisation de la technologie de l'information.

La généralisation de l'accès au réseau Internet s'accompagne d'une diversification de la gamme des renseignements utiles mis à la disposition des personnes œuvrant dans le domaine de l'enseignement du français ou de l'anglais langue seconde. Le site Web du Commissaire aux langues officielles (<http://ocol-clo.gc.ca>) est évidemment présenté dans les deux langues officielles. On y trouve un bulletin en ligne et des renseignements sur les droits linguistiques au Canada et sur les produits offerts par le Commissariat.

La rubrique « Passerelles intéressantes » renvoie le lecteur à des organisations qui appuient la dualité linguistique du Canada ainsi qu'à des ressources destinées aux professeurs de français ou d'anglais. Le lien *Telecommunications linguistiques* consiste en un jeu-questionnaire interactif où l'on peut se livrer à des exercices sur des règles de grammaire avancées en français et sur des anglicismes (utilisation impropre d'expressions et de termes anglais). Parmi les autres passerelles intéressantes, mentionnons : « Dave's ESL Question Page » (<http://www.pacificnet.net/~asperling>), où les enseignants peuvent trouver des réponses rapides à des questions comme « Dave, où puis-je trouver des suggestions sur la façon d'utiliser une vidéo en classe ? », et un site d'échange de courriel (<http://www.101ou.com/xchange/ece/index.html>) permettant aux élèves des classes de français ou d'anglais langue seconde, de la maternelle à la 12^e année, de communiquer avec d'autres étudiants dans un contexte d'échanges virtuels.

Un site pour enfants (<http://www.imagine.fr/momes/>) contient des histoires et des guides pédagogiques, en français, destinés à un auditoire plus jeune. On peut aussi chercher de l'information en français par mot-clé au site Francité (<http://www.13d.qc.ca/>). Internet en français (<http://www.ugat.quebec.ca/~wwweduc/franc.html>) permet aux visiteurs de faire des recherches par sujet. Par exemple, après avoir cliqué sur la rubrique Arts et culture, le lecteur peut choisir de faire une tournée virtuelle d'une longue liste de musées de divers pays ou de mettre à l'épreuve sa connaissance du monde de Tintin, le jeune reporter belge toujours aimé des jeunes de 7 à 77 ans.

PROGRAMMES D'ÉCHANGE

Les programmes d'échange, qui permettent aux élèves des classes de langue seconde d'entrer en contact direct avec le milieu langagier et d'apprendre auprès de locuteurs d'origine, constituent encore un précieux complément à l'enseignement dispensé en classe. Cette année, un nouveau programme d'expérience de travail touchant 300 élèves du Québec et d'autres provinces ou territoires a été ajouté au répertoire. Le transport a été fourni par Greyhound et Via Rail, le gouvernement fédéral apportant une

L'Association canadienne des professeurs de langues secondes (ACPLS) concentre maintenant son énergie sur l'utilisation de la technologie dans les classes de langues secondes. Convaincue qu'elle peut constituer un moyen efficace d'améliorer l'enseignement des langues, mais reconnaissant à quel point son utilisation à cette fin pose un défi à de nombreux enseignants, l'ACPLS propose de concevoir du matériel qui aidera ces derniers à établir efficacement le lien entre l'ordinateur et l'apprentissage des langues secondes. Ce matériel leur présenterait des moyens pratiques de mettre l'ordinateur à profit pour chacun des quatre éléments d'un programme multidimensionnel : la communication, le langage, la culture et la formation linguistique en général.

Le Nouveau-Brunswick s'occupe activement d'initier les enseignants à l'utilisation de la technologie dans leur salle de classe. Une publication de 1993 du ministère de l'Éducation intitulée *Technology in the Classroom* a été élaborée « pour venir en aide aux enseignants et aux administrateurs qui instaurent la technologie dans leurs salles de classe. » [Notre traduction] Du côté francophone, les agents pédagogiques de district nouvellement nommés ont assisté récemment à des ateliers intensifs de trois jours où la dimension technologique occupait une place très importante.

L'Alberta met au point, sur son site Web, un guide tutoriel interactif consacré à l'intégration de la technologie à l'enseignement du français de base. Ce guide procédera étape par étape pour aider les enseignants du français de base de l'Alberta à trouver des ressources, des stratégies et des techniques. Grâce à Internet, il sera mis à la disposition des enseignants du monde entier.

L'Alberta Language Learning Environment est un projet d'apprentissage coopératif axé sur la technologie auquel participent les universités de Calgary et de Lethbridge et le Mount Royal College (Calgary). Solution de rechange aux didacticiels prêts à utiliser, il fournira aux enseignants des modèles dont ils pourront se servir pour créer leur propre matériel didactique. On pourra l'appliquer à n'importe quel niveau et à n'importe quelle langue, y compris celles qui utilisent un alphabet autre qu'européen (et même la langue imaginative appelée Klingon, comme cela est indiqué au site Web <http://www.ucalgary.ca/~alle/eval.html>).

La Saskatchewan, qui termine à peine l'élaboration d'un programme d'études, met maintenant l'accent sur le concept de la pérennité des programmes, c'est-à-dire que le matériel didactique sera mis à jour plus fréquemment et communiqué par voie électronique aux enseignants de la province.

TECHNOLOGIE ET APPRENTISSAGE DES LANGUES SECONDES

resserrement des liens avec les parents.

Tout au long des années 1980, les conseils scolaires canadiens sont donné du mal pour tenter de répondre à la très forte demande de professeurs compétents de français langue seconde. La pénurie était particulièrement marquée dans les régions éloignées et rurales où les enseignants devaient vivre isolés sans possibilité de communiquer dans la langue qu'ils étaient censés enseigner. Au cours des dix dernières années, il s'est produit une révolution qui a modifié cette réalité pour toujours. Il s'agit, bien sûr, de l'arrivée du World Wide Web, un instrument à la portée de quiconque possède une ligne téléphonique, un modem et un ordinateur personnel, même le plus modeste.

Lors du symposium organisé par le ministre du Patrimoine canadien pour marquer le 25^e anniversaire du Programme des langues officielles dans l'enseignement, André Obadia a rendu compte de son travail d'initiation des professeurs de langues secondes au monde parfois intimidant des nouvelles technologies. Dans son allocution (publiée dans un document paru en 1997 intitulé *Nouvelles perspectives canadiennes, l'expérience canadienne de l'enseignement des langues officielles*), il a énoncé les défis auxquels doivent faire face les professeurs de français langue seconde, soit le besoin de conserver leurs propres compétences linguistiques, d'interagir avec d'autres francophones, d'échanger de l'information avec leurs collègues et d'avoir accès à des ressources, des publications et des recherches. Entre-temps, une forte tendance se manifeste dans le domaine de l'éducation au Canada : l'insistance sur l'apprentissage autonome et sur l'interaction avec d'autres élèves. Il est possible d'atteindre tous ces objectifs en ayant davantage recours à Internet comme ressource pédagogique.

Le professeur Obadia a amené les enseignants à vaincre leur timidité ou leur résistance initiale et à apprendre à se servir d'Internet pour exercer leurs propres compétences linguistiques, télécharger du matériel didactique et même poser des questions auxquelles des collègues peuvent répondre dans la même journée. Il a présenté des listes d'abonnements, des sites de ressources et des moteurs de recherche auxquels tous les usagers d'Internet ont accès gratuitement.

différents instruments d'évaluation ont été élaborées et remises aux enseignants lors des ateliers de perfectionnement offerts au cours de l'été.

NOUVEAUTÉS EN ENSEIGNEMENT DU FRANÇAIS LANGUE SECONDE

Dans le domaine de l'éducation au Canada, on s'oriente de plus en plus vers la normalisation et la collaboration interprovinciale. Plusieurs partenariats entre provinces et territoires, faisant suite à des initiatives telles que l'Étude nationale sur les programmes-cadres de français, ont donné lieu à une mise en commun des compétences d'éducateurs de différentes provinces pour élaborer un programme d'études et du matériel d'enseignement communs.

Diverses provinces et territoires continuent de renouveler et d'évaluer leurs propres programmes de français, langue seconde (FLS). Par exemple, le ministère de l'Éducation du Québec a annoncé des changements dans le cadre du nouvel énoncé de politique éducative, *L'école, tout un programme*, qui permettront aux commissions scolaires de développer des projets novateurs pour favoriser l'apprentissage du français langue seconde. Au premier cycle du secondaire, le nombre d'unités attribuées pour les cours de français, langue seconde, sera augmenté passant de quatre à six, pour chacune des années du cycle. Au deuxième cycle du secondaire, il sera maintenant possible de faire des programmes différenciés de niveau supérieur qui comporteront un nombre d'unités plus élevé, prises à même les unités consacrées aux matières à option. Le français, langue seconde continuera d'être enseigné dès la première année et les écoles seront encouragées à élaborer et à utiliser des modèles d'immersion à tous les niveaux.

L'Ontario subit en ce moment, dans le domaine de l'éducation, de profonds changements comprenant une révision complète de tous les programmes d'études. La province offre trois programmes distincts de FLS : français de base, français enrichi et immersion. La révision du programme de français de base est déjà en marche, et la nouvelle version est censée paraître au début de 1998 pour être mise en œuvre en septembre de la même année.

En Alberta, le programme de français langue seconde a été évalué cette année par le Centre des langues vivantes de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario. La publication « From the Teacher's Viewpoint: Implementing Alberta Education's New FSL Program » (*Perspective de l'enseignant : la mise en œuvre du nouveau programme FLS en éducation en Alberta*) rend compte du point de vue de plus de 800 enseignants sur des changements tels la nouvelle conception du programme d'études et l'instauration d'un programme comportant trois volets. Les chercheurs ont attribué la note « B » au programme, recommandant d'en réduire la complexité, de prévoir des possibilités de formation en cours d'emploi et de hausser l'importance accordée aux documents d'accompagnement.

PROGRAMME-CADRE DE FRANÇAIS

La Fondation d'éducation des provinces de l'Atlantique a travaillé à l'élaboration d'un guide pour l'enseignement du français de base dans les écoles secondaires de deuxième cycle. Il est déjà utilisé dans certains secteurs et les réactions commencent à se manifester alors que le projet entre dans sa deuxième phase. Entre-temps, les experts-conseils en matière de programmes-cadres de français des quatre provinces de l'Atlantique discutent des résultats d'apprentissage communs, tant sur le plan général que par rapport aux principales étapes des programmes.

Les représentants provinciaux et territoriaux de l'Association canadienne des professeurs de langues secondes (ACPLS) poursuivent leurs rencontres afin de se pencher sur les applications pratiques de l'Étude nationale sur les programmes-cadres de français, projet pluriannuel qui a été l'objet de conséquences pour les éducateurs canadiens. Ils en sont présentement à l'étape de l'évaluation. Avec l'aide d'équipes de conception formées d'éducateurs de l'ensemble du pays, l'ACPLS a publié des moyens d'évaluation de niveau intermédiaire pour les programmes de français langue seconde. Elle procède en ce moment au rodage des instruments d'évaluation pour les débutants (de la 4^e à la 6^e année). L'élaboration du programme avancé est en cours.

IMMERSION EN FRANÇAIS

Depuis décembre 1993, des enseignants du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest travaillent ensemble dans le cadre d'un partenariat connu sous le nom de Consortium de l'Ouest, qui est issu du Protocole de collaboration concernant l'éducation de base dans l'Ouest canadien. Le Consortium a élaboré un programme d'enseignement des arts et des mathématiques en français pour les étudiants d'immersion de la maternelle à la douzième année.

Une autre étape importante a été franchie cette année à Toronto : élèves, parents et enseignants ont souligné le 25^e anniversaire de l'enseignement par immersion. Quelques 200 élèves ont participé à une conférence de deux jours tenue à l'hôtel de ville de Toronto et subventionnée par le Groupe financier de la Banque Royale. Intitulée *Le français pour l'avenir/French for the Future*, cette conférence a réuni, à titre d'invités, 70 Ontariens bilingues des domaines de la politique, des médias, des affaires et des arts qui sont venus parler de leur expérience par rapport aux deux langues officielles du Canada.

Un problème qui a son importance revient chaque année : au fur et à mesure que les élèves avancent dans leurs études, surtout au niveau secondaire, leur nombre en classes d'immersion diminue. Dans le numéro d'avril 1997 de la *Revue canadienne des langues vivantes*, les chercheurs, André Obadia et Claire Thériault, attribuent les raisons de cette diminution notamment aux difficultés

Nouveau-Brunswick

Dans le système scolaire francophone du Nouveau-Brunswick, qui comprend plus de 100 écoles, l'enseignement de l'ALS est obligatoire de la 4^e à la 10^e année; en pratique, certaines écoles commencent dès la 3^e année à l'enseigner. Par suite d'une importante initiative provinciale appelée « Excellence en éducation », l'ensemble du système d'éducation du Nouveau-Brunswick fait actuellement l'objet d'une réorganisation en profondeur.

Un ambitieux projet intitulé « Renouvellement du primaire » a été amorcé il y a trois ans et le « Renouvellement du secondaire » est maintenant en voie de préparation pour toutes les matières. Axé sur les normes d'apprentissage, ce renouvellement favorise une rigueur renouvelée en ce qui concerne les résultats et une méthodologie centrée sur l'apprenant. En fait, l'évolution du programme d'ALS a, dans une certaine mesure, devancé le renouvellement global des programmes.

Les programmes d'ALS du Nouveau-Brunswick comprennent maintenant un régime d'études standard pour le primaire (de la 3^e à la 8^e année) et un autre pour le secondaire (de la 9^e à la 12^e année). Les documents, en cours de révision, devraient être publiés d'ici au printemps 1998. Depuis 1994, le nouveau programme d'ALS a été pleinement mis en œuvre dans toutes les écoles de la province de la 3^e à la 10^e année. Nommé officieusement « programme multimédia », il constitue plutôt un « programme à médias multiples », car on y met l'accent sur l'utilisation de différents médias et de différents supports tels que la télévision, le téléphone et le CD-ROM. Le programme est dit à base de ressources en ce sens qu'on n'y emploie pas de manuels. Seulement 10 p. 100 du temps de classe engage la présence de tous les élèves en même temps; le reste de la journée, ils travaillent en petits groupes. On insiste beaucoup sur l'ensei-

gnement par projet.

Cette année, on s'est employé à consolider la mise en œuvre du programme. Dans le cadre de la restructuration à l'échelle de toute la province, six agents pédagogiques, un pour chaque district, ont été nommés. Ils ont travaillé directement avec les enseignants dans leur salle de classe. Au total, quelque 160 enseignants ont participé, durant l'été, à cinq ateliers de perfectionnement facultatifs, qui en sont maintenant à leur quatrième année.

Tous les élèves de 10^e année du système francophone, à l'échelle provinciale, subissent un examen d'ALS. Ces tests diffèrent selon que l'élève a suivi la « Voie A », c'est-à-dire qu'il vit dans une région homogène sur le plan linguistique, ou la « Voie B », c'est-à-dire qu'il vit dans une région bilingue où il est fortement exposé à l'anglais en dehors des heures de classe. Des politiques d'évaluation sont en cours d'élaboration pour suivre la tendance globale de la politique éducative du Nouveau-Brunswick, notamment en ce qui concerne l'insistance sur des normes plus rigoureuses et sur des techniques et des stratégies d'évaluation centrées sur l'apprenant. À cette fin, des brochures contenant

appelé CIELL (Consortium pour l'enseignement de l'anglais intensif) a préparé un document sur le sujet paru en avril 1996 et intitulé *Document d'information sur l'enseignement intensif de l'anglais au primaire*. Ce document comporte la définition officielle de l'anglais intensif : au moins 30 p. 100 du temps d'enseignement doit y être consacré. Le document fait aussi la distinction entre l'enseignement intensif et l'immersion. Alors qu'en immersion les élèves étudient d'autres matières (comme les mathématiques et les sciences) dans leur langue seconde, en programme intensif ils apprennent l'anglais dans le cadre d'activités. En 1985, le programme n'était disponible que dans une demi-douzaine de commissions scolaires; il est maintenant offert dans plus de 50, soit près du tiers des commissions scolaires du Québec.

La Commission scolaire Moriac est l'un des chefs de file en enseignement intensif. Tous les élèves des huit écoles de la commission scolaire, y compris les enfants ayant des besoins spéciaux, auront participé pendant cinq mois au programme intensif au cours de leur 5^e ou de leur 6^e année. Cet exemple a permis de détruire l'idée préconçue voulant que seuls certains élèves choisis réussissent dans le cadre du programme intensif, car il montre que les élèves s'améliorent, même dans des matières autres que l'anglais, après avoir fait l'expérience du programme intensif, peut-être parce qu'ils ont acquis une plus grande confiance en eux et qu'ils ont l'impression d'avoir accompli quelque chose de valable.

La Commission scolaire de l'Asbesterie ayant déjà décentralisé ses programmes enrichis, six de ses huit écoles offrent cette année, à la demande des parents, un programme enrichi ou intensif. Par ailleurs, une nouvelle association provinciale a été formée; elle a été fondée par des parents d'élèves de l'école Jacques-Labrie, de Saint-Eustache, à laquelle le Commissaire a officiellement rendu visite en mai. Connu sous le nom de Parents pour la promotion de l'apprentissage de l'anglais langue seconde (PPAALS), cette association a pour mission de promouvoir l'apprentissage de l'anglais langue seconde, surtout grâce à des modèles de programme enrichis du genre de ceux présentés plus haut.

Un secteur en expansion est celui de l'enseignement de l'ALS au secondaire. Comme suite naturelle des programmes du primaire, de plus en plus riches et diversifiés, les éducateurs cherchent maintenant des moyens d'enrichir les programmes d'anglais offerts au secondaire. La Commission scolaire de l'Asbesterie a instauré une mesure incitative selon laquelle les élèves du secondaire IV qui ont suivi des cours d'anglais avancés peuvent se présenter à l'examen du secondaire V. S'ils ont atteint un niveau de compétence tel qu'ils réussissent cet examen, ils peuvent être exemptés de suivre le cours.

points de convergence entre les programmes d'immersion française et l'éducation en anglais au Canada. Le sujet l'a attiré parce que, comme il le souligne : « La preuve en est faite, les programmes d'immersion en français, qui mettent l'accent sur le message plutôt que sur le mode de communication, constituent un moyen très efficace d'acquérir une excellente aptitude à communiquer dans une langue seconde » [Notre traduction]. De plus, ils « peuvent nous fournir une sorte de prototype pour les réformes de l'éducation, en ce sens qu'ils sont issus d'une prise de conscience, de la part des parents, de l'importance de maîtriser une seconde langue et qu'ils ont été appuyés par les secteurs politique, éducatif et public », sans compter qu'ils « nous rappellent l'importance de relier les programmes d'enseignement des langues secondes à la politique linguistique du pays en cause. » [Notre traduction]

Notre réputation dans ce domaine repose sur des années de partenariat entre éducateurs, parents et chercheurs. Un autre événement marquant a été souligné par une réception à la résidence du Gouverneur général, à Ottawa, en novembre : le 20^e anniversaire de l'organisation nationale Canadian Parents for French.

L'enseignement du français langue seconde est une réalité dans la plupart des provinces et dans les territoires. Il est d'accès presque universel à divers niveaux scolaires, et l'enseignement d'une seconde langue — la plupart du temps, le français ou l'anglais — est obligatoire à un niveau ou l'autre dans six provinces et un territoire. Les taux de participation sont très élevés; dans la majorité des provinces, entre 55 et 70 p. 100 de tous les élèves étudient le français ou l'anglais langue seconde, comme on peut le voir au tableau de la page 133

Les programmes d'immersion en français, dans le cadre desquels la totalité ou la majeure partie de l'enseignement de toutes les matières dispensée en classe se déroule en français, ont connu une énorme popularité dans les années 1970 et 1980. Pendant de nombreuses années, les conseils scolaires ont eu beaucoup de mal à répondre à la demande toujours croissante. Maintenant qu'il existe des programmes d'immersion dans des centaines de localités du pays, le nombre d'inscriptions s'est stabilisé. Cependant, certains districts continuent d'ajouter des programmes. Par exemple, celui de Harvey et McAdam, au Nouveau-Brunswick, offre maintenant l'immersion en français pour la première fois de son histoire, après que les parents eurent exercé de fortes pressions pour que l'on abandonne la règle du minimum de 25 élèves qui avait empêché la mise en place du programme.

Le Québec et le Nouveau-Brunswick ont mis sur pied des programmes d'enseignement de l'anglais langue seconde, bien conçus et de grande envergure, à l'intention de leurs élèves francophones. Au Québec, tous les élèves francophones doivent

INSCRIPTIONS AUX PROGRAMMES
DE LANGUE SECONDE

apprendre l'anglais à compter de la 4^e année du primaire; la participation s'accroîtra l'an prochain, puisque la province débuter l'enseignement de l'anglais en 3^e année. Par ailleurs, au Nouveau-Brunswick où l'enseignement de la langue seconde est obligatoire de la 5^e à la 10^e année, la plupart des élèves ont des cours de langue seconde en 3^e année.

**NOUVEAUTÉS EN ENSEIGNEMENT
DE L'ANGLAIS LANGUE SECONDE**

Québec

Cette année, il s'est produit des faits marquants sur la scène québécoise. Le Groupe de travail sur la réforme du curriculum a publié son rapport intitulé *Reaffirmer l'école. Prendre le virage au succès*. On y lit l'affirmation suivante : « La raison qui fonde la nécessité d'apprendre le français pour les anglophones (le français est la langue officielle du Québec) et la nécessité d'apprendre l'anglais pour les francophones (la situation du Québec au Canada et en Amérique du Nord) demande que l'apprentissage de ces langues débute très tôt à l'école afin qu'elles soient maîtrisées suffisamment au terme des études. »

C'est pourquoi, dans le « nouveau curriculum national » rendu public en septembre *L'école, tout un programme*, le ministère de l'Éducation déclare que « l'enseignement de l'anglais, langue seconde, débutera plus tôt, soit en troisième année ». Dans ce même énoncé de principe, « le Ministère et les milieux scolaires sont invités à explorer différents modèles d'organisation de l'enseignement de l'anglais, langue seconde, et à adopter des pratiques pédagogiques innovatrices, afin de favoriser un apprentissage qui répond mieux aux attentes de la population à cet égard ». Aussi le ministère a-t-il approuvé pour le primaire, au printemps 1997, un nouveau programme d'anglais langue seconde qui entrera en vigueur en septembre 1998. Par ailleurs, un programme est en voie d'élaboration pour le secondaire.

La Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais, langue seconde, au Québec (SPAQ) a réagi à ces changements par l'affirmation suivante : « L'énoncé de principe du ministère de l'Éducation intitulé *L'école, tout un programme*, semble répondre à bon nombre des attentes de ceux et celles qui travaillent dans le domaine de l'éducation et du public en général concernant, notamment, l'enseignement de l'anglais langue seconde. » [Notre traduction] Cependant, le groupe s'est aussi inquiété du fait qu'on n'avait pas fixé de normes minimales quant au temps consacré à l'étude de l'anglais en classe.

Le Québec a été le théâtre d'expériences passionnantes dans le domaine de l'anglais langue seconde (ALS), dont l'enseignement est assuré par différents modèles de programme au niveau primaire. Signalement, par exemple, le programme des arts du langage, axé sur toute une gamme de ressources écrites et l'anglais enrichi, qui peut prendre de nombreuses formes. Un modèle particulièrement intéressant d'ALS est connu sous le nom d'anglais intensif. Un sous-comité du ministère de l'Éducation

L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE : UNE NOUVELLE ÈRE DE COMMUNICATION

INTRODUCTION

Ces dernières années, la société canadienne a traversé une période riche en événements marquants. L'année 1997 a souligné le 30^e anniversaire de notre centenaire et de l'Expo 67. En 1967, le Canada a connu un temps de grande activité sociale et culturelle, et il s'est incontestablement hissé au rang de pays d'envergure internationale.

Deux ans plus tard, portée par la vague de fierté nationale qui a balayé le pays en 1967, la Loi sur les langues officielles entrait en vigueur; en 1971, le Programme des langues officielles dans l'enseignement était mis sur pied pour appuyer l'enseignement dans la langue de la minorité et l'enseignement du français et de l'anglais aux élèves de l'ensemble du pays. Un symposium, dont les actes viennent d'être publiés, a souligné le 25^e anniversaire de ce programme.

Les deux langues officielles du Canada constituent un élément fondamental de notre façon de faire les choses en tant que Canadiens : de notre manière de travailler, de nous distraire, de communiquer et de vivre. Elles forment une composante essentielle de notre identité. La langue ou les langues dans lesquelles nous choisissons de nous exprimer font autant partie de nous que notre apparence physique, notre milieu culturel, notre mode de vie.

De façon fort tangible, l'apprentissage d'une langue change une personne. D'ailleurs, certaines études récentes ont démontré ce que d'aucuns soupçonnaient depuis des décennies : l'apprentissage d'une langue produit effectivement des changements physiques dans le cerveau même de l'apprenant. Dans le numéro de juillet 1997 de la revue *Nature*, des chercheurs ont indiqué que l'imagerie par résonance magnétique montre des différences dans le cerveau des sujets bilingues suivant l'âge auquel ils ont appris leur langue seconde.

Les chercheurs ont pris des sujets témoins qui étaient à l'aise dans au moins deux des langues suivantes : français, anglais, coréen, espagnol, allemand, turc, hébreu, croate et italien, et les ont divisés en deux groupes : ceux qui étaient devenus bilingues en bas âge et ceux qui avaient appris leur langue seconde à l'âge adulte. Puis on leur a demandé de se raconter intérieurement une histoire à partir de leurs activités de la veille. Chez ceux qui avaient appris deux langues durant leur enfance, une seule partie



de l'aire de Broca s'illuminait lorsqu'ils pensaient dans une langue ou dans l'autre. Quant à ceux qui avaient appris leur langue seconde après l'adolescence, deux parties distinctes de l'aire de Broca entraient en activité, une pour chaque langue.

Ces résultats démontrent que « [...] l'âge d'acquisition du langage peut être un facteur déterminant de l'organisation fonctionnelle de cette région du cerveau humain. » [Notre traduction] L'étude révèle que le processus d'apprentissage d'une langue diffère chez les adultes par rapport aux jeunes enfants, ce qui explique, dans une certaine mesure, pourquoi il est généralement plus facile d'apprendre une seconde langue durant l'enfance.

Une autre étude, réalisée par Ellen Bialystok de l'Université York, indique que les enfants d'âge préscolaire bilingues comprennent plus tôt la relation entre l'écriture et les mots que les enfants unilingues. Dans un compte rendu publié dans *Developmental Psychology* (vol. 33, n^o 3), M^{me} Bialystok signale que, dans le cadre de cette étude, on avait montré à trois groupes d'enfants âgés de quatre et de cinq ans des cartes sur lesquelles étaient imprimés des mots, en leur indiquant à quoi ceux-ci correspondaient. En premier lieu, chaque carte était accompagnée d'une photo de l'objet, puis d'une photo sans lien avec l'objet. Comme l'affirme M^{me} Bialystok, « Les enfants bilingues comprenaient mieux que les enfants unilingues la représentation symbolique générale des mots imprimés. Les enfants bilingues (chinois-anglais) plus âgés avaient en outre une compréhension plus poussée des liens de correspondance précis entre les mots anglais. » [Notre traduction]

La dualité linguistique du Canada a fait la renommée du pays parmi les spécialistes de la recherche linguistique et de l'enseignement des langues à l'échelle mondiale. Kate Merry, présidente nationale de l'association Canadian Parents for French, a écrit dans le bulletin du printemps dernier de cette organisation : « C'est le Canada qui est à l'origine du modèle d'enseignement par immersion : un modèle qui a été repris en Australie, en Finlande, à Hong Kong, à Singapour, en Espagne et aux États-Unis. Nous faisons figure de chef de file mondial en immersion; nos ressources et nos méthodes ont fait le tour du monde. » [Notre traduction]

Dans un exemple pertinent, le professeur Ito Harumi, spécialiste japonais de l'enseignement des langues secondes à la Nara University of Education, a publié cette année une étude intitulée *L'Éducation bilingue au Canada : à la recherche des*

¹ Située dans le lobe frontal du cerveau, l'aire de Broca est un important centre lié à l'apprentissage du langage.

Tableau IV.1

Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité

Nombre d'élèves inscrits aux programmes conçus pour permettre aux enfants de la minorité de langue officielle (l'anglais au Québec et le français ailleurs) d'étudier dans leur langue maternelle; classes où ces programmes sont assurés; nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces et territoires, 1970-1971, 1996-1997 et 1997-1998.

Terre-Neuve	1970-1971	1985	M à 10	1
	1996-1997 ^p	275	M à 12	5
	1997-1998 ^e	270	M à 12	5
Ile-du-Prince-Édouard	1970-71	796	1 à 12	7
	1996-97 ^p	657	1 à 12	2
	1997-98 ^e	656	1 à 12	2
Nouvelle-Écosse	1970-1971	7 388	P à 12	32
	1996-1997 ^p	3 927	P à 12	18
	1997-1998 ^e	3 942	P à 12	18
Nouveau-Brunswick	1970-1971	60 679	M à 12	196
	1996-1997 ^p	43 259	M à 12	114
	1997-1998 ^e	42 187	M à 12	111
Québec	1970-1971	248 855	M à 11	519
	1996-1997 ^e	101 005	M à 11	365
	1997-1998 ^e	101 325	M à 11	367
Ontario	1970-1971	115 869	M à 13	381
	1996-1997 ^e	98 495	M à 13	417
	1997-1998 ^e	100 693	M à 13	426
Manitoba	1970-1971	10 405	M à 12	49
	1996-1997 ^p	5 283	M à 12	29
	1997-1998 ^e	5 329	M à 12	29

* Le total ne comprend pas l'Alberta, puisque les données ne sont pas disponibles.

Veuillez noter que les chiffres de 1996-1997 et de 1997-1998 pour le Québec, l'Ontario, la Colombie-Britannique et les Territoires du Nord-Ouest sont estimatifs. Les chiffres pour 1996-1997 sont fondés sur des données préliminaires et ceux de 1997-1998 sont des estimations.

minoritaire; la communauté franco-ténois n'échappe pas à la règle. Les gouvernements fédéral et territorial sont présentement en pourparlers au sujet d'une entente sur le développement du marché du travail (EDMT), entente fondée sur celle qui a été signée en Alberta. Parmi les préoccupations de la communauté franco-ténois à ce propos, notons l'absence d'un mécanisme efficace de recours et de redressement en cas de non-respect des droits linguistiques présentement garantis par la *Loi sur les langues officielles*, pour les services visés par l'entente.

Le Commissaire a demandé au ministre du Développement des ressources humaines de tenir compte, dans le cadre de ses négociations avec les Territoires du Nord-Ouest, des principes directeurs (voir la page 72) qu'il a énoncés et des recommandations qu'il a formulées dans son rapport sur les EDMT, afin de garantir les droits linguistiques de la minorité franco-ténois.

Nous avons reçu une plainte contre le ministre du Revenu alléguant que les services en français n'étaient pas disponibles au bureau de Yellowknife. Malgré les mesures administratives mises en place par le ministère (entre autres, faire appel temporairement à un employé bilingue d'un autre ministère situé dans le même édifice), une vérification sur place a démontré qu'il existait encore des lacunes quant aux services en français, dont l'absence de certains formulaires dans cette langue. L'enquête se poursuit. Le Ministère devra prendre les mesures qui s'imposent pour fournir un service équitable en français.

Le Centre de ressources humaines de Yellowknife dispense des services en français, mais souvent pendant une partie de la journée seulement. Nous collaborons avec le Ministère afin de vérifier si les procédures administratives et l'effectif d'employés bilingues sont suffisants pour assurer des services de qualité en français en tout temps.

D'autres plaintes ont porté sur le fait que le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux utilise *L'Aquilon*, le journal francophone des Territoires du Nord-Ouest, pour publier la version française de ses annonces et de ses appels d'offres seulement lorsque ceux-ci ont trait à des biens et services demandés dans la région immédiate de Yellowknife. Cette situation a maintenant été redressée, si bien que toutes les annonces concernant les Territoires du Nord-Ouest seront dorénavant publiées en français dans *L'Aquilon*.

Jusqu'à maintenant, un programme parascolaire de francisation a été approuvé pour Fort Smith et Hay River et, en septembre, le premier programme d'enseignement en français langue première a débuté à Hay River. Présentement, le programme de Hay River ne répond pas entièrement aux critères de l'instruction en français langue première puisqu'on n'y enseigne en français qu'environ 50 p. 100 du temps au lieu des 60 p. 100 requis, au minimum.

Comme nous l'avons mentionné l'an dernier, il y a eu des négociations entre les gouvernements fédéral et territorial au sujet de la possibilité de construire un centre scolaire et communautaire à Yellowknife. Le 26 mai, la Commission scolaire n° 1 et le Conseil scolaire francophone de Yellowknife ont annoncé que les gouvernements territorial et fédéral avaient conclu un accord pour la construction d'un nouvel immeuble qui abritera l'école Allain-Saint-Cyr. La nouvelle structure, qui sera située près de l'école William-Macdonald, partagera avec celle-ci des installations telles que les laboratoires et le gymnase. Les travaux de construction doivent commencer au printemps 1998. La nouvelle installation remplira une fonction communautaire en donnant accès à des programmes d'éducation des adultes et en fournissant des locaux pour des services de garderie et une salle de réunion communautaire.

La Maison Leroux, nom du nouveau centre de la Fédération Franco-TéNNOise (FFT), a été choisi lors d'un concours ouvert aux lecteurs de *L'Aquila*. Laurent Leroux a été le premier Blanc à explorer (en 1786) la région située entre le lac Athabasca et le Grand lac des Esclaves.

Le travail de restructuration des organismes francophones entrepris en prévision de la création du territoire du Nunavut se poursuit sans accroc. La FFT a décidé cependant de ne pas se dissoudre comme prévu le 31 mars 1999 pour faire place à l'Association des francophones de l'Arctique de l'Ouest et à l'Association des francophones du Nunavut. À l'assemblée générale annuelle de la Fédération, en octobre, les délégués ont notamment discuté de la division des biens de la FFT et de la négociation de futures ententes Canada-communauté sur le financement d'organismes francophones des deux territoires.

En mai, l'Association francophone d'Iqaluit et le Comité des parents francophones d'Iqaluit ont procédé au recensement des francophones du Nunavut. Cette initiative avait pour objet d'identifier les francophones qui habitent le territoire du Nunavut, afin qu'il soit possible de prendre contact avec eux pour déterminer leurs besoins et leurs aspirations en ce qui concerne les services et l'enseignement en français. Selon les résultats préliminaires, il y a 111 francophones groupés surtout dans les villages de Nanisivik et de Little Cornwallis Island, et environ 350 francophones à Iqaluit.

Les services fédéraux

Les transformations au sein du gouvernement fédéral en ce qui a trait à la livraison des services fédéraux constituent une source de préoccupations pour les communautés de langue officielle

sur les services en français à certaines heures et avec lequel les clients francophones peuvent prendre rendez-vous pour obtenir de l'aide dans leur langue. L'enquête que nous avons entreprise en octobre sur cette situation porte sur la manière dont le ministère fédéral et le gouvernement territorial comptent respecter les droits et répondre aux besoins de la communauté francophone de Whitehorse dans ces circonstances.

L'Association franco-yukonnaise étudie actuellement la question du transfert des obligations linguistiques dans les cas où la responsabilité de services fédéraux est déléguée à des ministères territoriaux; elle se penche aussi sur les obligations du gouvernement du Yukon en vertu des articles 16 à 20 de la

Charte canadienne des droits et libertés.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Il n'existe pas dans les Territoires du Nord-Ouest de commission scolaire francophone; il n'y a que deux comités de parents francophones qui relèvent de conseils scolaires de langue anglaise et qui participent ainsi, du moins en partie, à la gestion des deux écoles francophones des Territoires. En juin 1995, le Commissaire avait avisé le ministre de l'Éducation que le nouveau projet de loi sur l'éducation ne respectait pas l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* parce qu'il ne renfermait pas de lignes directrices en conformité avec la *Charte* et qu'il confiait au ministre la responsabilité de prendre les mesures requises en établissant des règlements. Cependant, la loi est entrée en vigueur sans amendement en juillet 1996.

Un comité pour la création d'une commission scolaire franco-phonie a été constitué à l'occasion du Sommet sur l'éducation en français dans les Territoires qui s'est tenu en novembre 1996. Avant la fin de l'année, les parents avaient élaboré un plan d'action de la communauté franco-ténoise pour la gestion scolaire et l'instruction en langue française. Ce plan a été adopté par toutes les personnes intéressées.

Dans le cadre de ce plan, les parents ont adressé deux requêtes au ministre de l'Éducation pour la création d'un Conseil scolaire francophone territorial. Ils n'ont pas obtenu entière satisfaction; les deux parties poursuivent les négociations. Les parents ont reçu une aide financière initiale du Programme de contestation judiciaire pour obtenir un jugement de la part des tribunaux au sujet de la constitutionnalité de la *Loi sur l'éducation* et de son règlement. Le Commissaire a déjà indiqué qu'il demanderait le statut d'intervenant dans cette affaire si la communauté tente une poursuite.

En outre, en invoquant le règlement sur l'instruction en français langue première de la *Loi sur l'éducation* des Territoires du Nord-Ouest, les parents francophones ont demandé au ministre de l'Éducation des établissements scolaires pour Yellowknife et à Iqaluit, des programmes additionnels d'enseignement en français à Iqaluit (8^e et 9^e années) ainsi qu'à Yellowknife (10^e année) et un nouveau programme de français à Hay River et à Fort Smith.

En avril, le gouvernement du Yukon a publié la liste des événements qui marqueront le centenaire de la ruée vers l'or du Klondike. Figurait en bonne place la Francofête, en octobre, avec ses activités sociales, culturelles et sportives destinées à souligner la contribution des francophones à l'histoire du Yukon et à célébrer la vie actuelle du territoire.

Les services fédéraux

Un suivi de l'étude faite en 1994 par le Commissaire pour déterminer la mesure dans laquelle les bureaux fédéraux désignés bilingues fournissent des services de bonne qualité dans les deux langues officielles confirme les préoccupations exprimées par la communauté francophone du Yukon. Il est toujours difficile d'y obtenir systématiquement des services satisfaisants en français par téléphone ou en personne. Il y a toujours des lacunes en ce qui concerne la signalisation bilingue et la disponibilité des documents dans les deux langues officielles. En outre, l'on a constaté que les capacités linguistiques des employés sont insuffisantes dans environ la moitié des bureaux visités. Cependant, certains bureaux s'efforcent de fournir des services de qualité dans les deux langues officielles.

Les mesures prises par suite de diverses plaintes déposées auprès du Commissariat en 1997 ont amené des progrès dans certains ministères.

La Société canadienne des postes a amélioré ses services en français à Whitehorse. À la suite de plusieurs plaintes de l'Association franco-yukonnaise, des représentants de cette association et de la Division des services aux régions du Nord se sont rencontrés pour mettre sur pied un plan qui répondrait aux besoins de la communauté. Depuis cette rencontre, qui a eu lieu en juillet, notre bureau n'a reçu aucune plainte concernant les appels en français sur la ligne sans frais qui dessert le Yukon.

Par suite d'une plainte, Environnement Canada publie maintenant dans le journal francophone du Yukon, *L'Aurore boréale*, des articles en français sur des sujets relatifs à l'environnement auxquels s'intéressent les résidents du territoire.

Malheureusement, le Centre des ressources humaines de Whitehorse n'a pas estimé nécessaire de stocker certains formulaires en français. Ce n'est qu'à la suite de plaintes et d'un appel au coordonnateur régional des langues officielles du Ministère qu'une provision de ces formulaires a été envoyée de Vancouver à Whitehorse.

Les résidents francophones de Whitehorse ont exprimé de fortes craintes quant au niveau et à la qualité des services en français qui seront fournis, maintenant que l'Hôpital général de Whitehorse relève du gouvernement territorial et non plus de Santé Canada. L'entente conclue à ce sujet ne fait aucunement mention des droits linguistiques. Pour le moment, l'hôpital fournit un service en français par l'entremise d'un membre du personnel qui peut servir d'interprète et donner des explications

Le conseil scolaire est en train de mettre au point un plan stratégique de promotion de l'école Émilie-Tremblay, qui compte actuellement 155 élèves mais peut en accueillir 250. De l'avis du conseil scolaire, ses tout nouveaux locaux modernes, propres et salubres, sa salle d'ordinateurs mettant à profit les derniers progrès technologiques, son gymnase moderne et sa cafétéria sont autant d'atouts pour promouvoir l'éducation en langue française et servir de point d'ancrage à la communauté francophone.

L'Association des partenaires de l'école française (APEF), qui remplace l'ancien Bureau des parents, a tenu sa première assemblée générale annuelle le 4 octobre. L'APEF s'est donnée pour mission « de faire la promotion de l'éducation en français pour première et de collaborer à la création d'un milieu scolaire axé sur la qualité de l'enseignement et sur l'épanouissement de la langue et de la culture françaises ».

En mai, le Bureau des services en français a procédé à l'évaluation de ses services au public exigée par l'accord de contribution Canada-Yukon. L'évaluation montre que le public est plutôt satisfait des services en français fournis par le gouvernement du Yukon. En particulier, les services de traduction et d'interprétation sont bien cotés. Toutefois, la signalisation, la publicité et l'offre active de service dans les deux langues laissent encore à désirer.

En mai, l'AFY, la première nation des Kwanlin Dun et la Downtown Community Centre Association ont signé une entente de principe pour la construction d'un centre touristique, culturel et communautaire. Ce centre dont le coût est évalué à plus de 4 millions de dollars sera érigé au centre-ville de Whitehorse. Selon Philippe Dumont, président du nouvel organisme chargé de la gestion du centre, « Ce projet est unique au Canada, car en plus d'engager la participation des trois peuples fondateurs, soit autochtone, anglophone et francophone, il obtient l'appui de trois niveaux de gouvernement. » Le gouvernement territorial a déjà affecté 1,5 million de dollars au projet; le gouvernement fédéral sera aussi invité à contribuer au financement du centre.

Une enquête portant sur l'absence de services en français démontre que les gestionnaires du bureau de Revenu Canada, situé rue Penđer ouest, à Vancouver, ont amélioré la situation quant à la formation linguistique et à l'affichage, facilitant ainsi la prestation des services dans les deux langues officielles.

Autre bonne nouvelle. Environnement Canada a augmenté le nombre d'enregistrements téléphoniques de langue française sur les prévisions atmosphériques. Toute la région de Vancouver est maintenant desservie, ce qui permet d'obtenir la même information en français et en anglais. De plus, le Ministère a modifié son système pour offrir, au même numéro de téléphone, l'information météorologique en français ou en anglais.

En revanche, le ministère du Patrimoine canadien a publié dans un journal de Victoria une invitation en anglais seulement pour convier la population aux célébrations marquant la journée du drapeau au parc national Fort Rodd Hill. Aussi, malheureusement, les cérémonies se sont déroulées seulement en anglais.

Au ministère de la Défense nationale, les plaintes relatives au manque de services sociaux en français pour les familles logées à Esquimalt n'ont pas suffi à sensibiliser les responsables de la dotation à leurs obligations; ceux-ci n'ont pas inclus le bilinguisme comme critère de sélection dans l'annonce d'un poste de travailleur social le printemps dernier. Il est inacceptable de négliger ainsi les besoins des familles francophones. Nous osons croire que l'adoption récente d'une politique sur les services aux familles permettra d'éviter ce genre de situation à l'avenir.

Des plaintes à l'endroit du ministère du Développement des ressources humaines révèlent qu'une partie de l'information relative au marché du travail est disponible en anglais seulement sur Internet. Plusieurs autres plaintes concernaient l'absence de services en français, tant en personne qu'au téléphone, à Vancouver et à Prince George.

LE YUKON

Un conseil scolaire de langue française a été établi au Yukon en décembre 1995, sans que la communauté n'ait eu à s'adresser aux tribunaux. En effet, la *Loi sur l'éducation* permettait la création d'un conseil scolaire, à condition que les résidents intéressés expriment leur accord par voie de référendum. La loi n'établit aucune distinction de pouvoirs ou de structures entre les conseils majoritaires et le conseil francophone. Le respect de l'article 23 a donc été assuré non pas par des dispositions spéciales de la *Loi sur l'éducation*, mais par une situation de fait et une largeur d'esprit politique remarquable.

Le conseil francophone gère la seule école de langue française, située à Whitehorse où est concentrée la population francophone. Comme nous l'avons mentionné dans le *Rapport annuel* de l'an dernier, un nouvel édifice abritant l'école Emily-Tremblay a été officiellement inauguré en septembre 1996. Depuis le 1^{er} mars, la Garderie du Petit cheval blanc, qui peut recevoir 29 enfants, est logée dans le même édifice.

L'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle en donnant au Conseil du Trésor un rôle de premier plan à cet égard.

En juin, Vancouver a accueilli le 8^e Gala interprovincial de la chanson, maintenant appelé Chant'Ouest, sous l'égide du Conseil culturel et artistique francophone de la Colombie-Britannique et de Radio-Canada.

Les services fédéraux

La FFCB a entrepris cette année une nouvelle vérification importante des points de service bilingues dans la province et a conclu à une légère amélioration générale. Cette initiative a cependant entraîné le dépôt de 60 plaintes dont 45 ont été trouvées admissibles. Au total, nous avons reçu 83 plaintes pour l'ensemble de la province en 1997 comparativement à 52 en 1996. Elles auront permis, entre autres choses, de rappeler aux institutions fédérales l'importance de vérifier l'exactitude des données sur les services bilingues qui sont annoncés dans le répertoire du Conseil du Trésor et dans les annuaires téléphoniques. Nos enquêtes ont révélé que 25 p. 100 des plaintes déposées par la FFCB auprès du Commissariat touchaient des bureaux qui n'étaient plus désignés bilingues aux termes du *Règlement en matière de service au public dans les deux langues officielles* du Conseil du Trésor, ce que peu de personnes savaient.

Dès le début de 1997, la Société Radio-Canada adoptait une nouvelle technologie pour diffuser les signaux de sa programmation française, passant du mode analogique au mode numérique. Les télédistributeurs devaient acheter du nouvel équipement pour pouvoir transmettre les émissions de Radio-Canada. L'achat et l'installation de cet équipement ont duré plusieurs mois, pendant lesquels les résidents des régions de Kootenay, Quesnel et Fort St. John ont été privés de la programmation française. De fait, les usagers de la région de Fort St. John, dans le nord de la province, ne captent toujours pas ces émissions.

La FFCB a, par ailleurs, effectué une comparaison de la programmation offerte selon différents types de téléviseur. Par exemple, certaines personnes ne peuvent capter qu'une trentaine de chaînes alors que d'autres, pour en recevoir davantage, doivent payer des frais de télédistribution élevés. La FFCB a entrepris des démarches pour sensibiliser les télédistributeurs au besoin d'améliorer et de rendre plus équitable l'accès aux chaînes de langue française.

À la suite de notre examen de deux plaintes, le ministère des Anciens combattants se propose d'augmenter le nombre de postes bilingues dans ses deux bureaux de Vancouver. Le Ministère y offre des services en français au grand public mais non aux anciens combattants, ayant l'impression que peu d'entre eux préfèrent être servis en français. Certains anciens combattants ont manifesté leur mécontentement et les mesures envisagées devraient permettre de répondre à leurs besoins.

Les résultats d'une enquête (588 francophones ont rempli un questionnaire distribué dans toute la province, en septembre et octobre 1997, par le truchement du journal *Le Soleil* de la Colombie-Britannique et des associations francophones) ont occupé une bonne partie des discussions des participants du Forum. Des ateliers visaient à cerner des façons pour la communauté francophone d'accroître son efficacité au sein de la société, par exemple en faisant la promotion d'une vision commune, en renforçant la solidarité parmi ses membres et en devenant plus visible au sein du groupe majoritaire de la province. Parmi les suggestions de mesures à prendre, mentionnons l'élection de francophones sur la scène politique et la collaboration avec les organismes bénévoles afin de sensibiliser davantage le public aux francophones et à leurs problèmes.

Dans un mémoire présenté, en décembre 1997, par la FFCB au Comité de l'unité nationale de la Colombie-Britannique, la présidente Diane Côté a rappelé à ses concitoyens britannocolumbiens le rôle historique de la communauté francophone (le premier francophone à fouler le sol de la province est venu il y a plus de 200 ans; c'est aux francophones que revient le crédit de la fondation du premier hôpital et du premier couvent de la province, ainsi que l'un des premiers journaux). « Nous croyons que l'histoire de notre pays, fondée sur l'acceptation des francophones et des anglophones, a contribué à créer un climat de tolérance à l'égard de ces gens du monde entier qui ont choisi le Canada comme pays. Je dois ajouter que nous, à la Fédération, ne voyons aucune contradiction entre le concept du bilinguisme et celui du multiculturalisme. La promotion de ces deux concepts devrait être une source de grande fierté pour tous les Canadiens », a-t-elle ajouté.

En ce qui concerne la Déclaration de Calgary, la Fédération recommande qu'on y ajoute ce qui suit : « [...] la présence de communautés dynamiques francophones et acadiennes dans chaque province et territoire et l'existence de deux vigoureux communautés de langue officielle ». Elle demande aussi que le paragraphe 6 soit modifié afin d'inclure l'obligation du gouvernement fédéral de veiller à ce que toute dévolution de responsabilités à une province comporte des dispositions claires au sujet de l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

En octobre 1997, la FFCB a protesté contre le fait que le premier ministre Glen Clark avait constitué une commission sur l'unité qui comptait 22 membres mais aucun représentant de la communauté francophone. Le Commissaire a alors écrit au premier ministre une lettre dans laquelle il appuie la position de la Fédération.

Le 25 mars 1997, la FFCB a exprimé son approbation de la signature d'un protocole d'entente entre le ministre du Patrimoine canadien et le Conseil du Trésor concernant la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Cette entente vise à accroître la responsabilité des ministères devant respecter l'engagement du gouvernement fédéral de favoriser

Entre-temps, les premiers conseillers (5) et délégués élus (15) du CSF de la Colombie-Britannique, formé en vertu d'un règlement de la loi scolaire en juillet 1995, sont entrés en poste le 15 mars 1997. Lors de leur première assemblée générale annuelle, ils ont étudié diverses recommandations en vue de déterminer les priorités de développement pour 1997-1998.

Quatre des cinq membres actuels du conseil d'administration ont fait partie de l'autorité scolaire initiale, créée par le gouvernement provincial en novembre 1995. Le rapport annuel 1996-1997 du CSF, intitulé *Les premiers jalons*, fait état des principales activités de ses 15 premiers mois, dont une série de consultations menées à l'échelle de la province. Le rapport résultant de ces consultations, *La création du programme francophone idéal*, sert d'appui au plan quinquennal qui mènera le CSF au seuil du XXI^e siècle.

Lors de son pique-nique annuel, en septembre 1997, le CSF a présenté à la communauté son plan stratégique intitulé *Vers le nouveau millénaire*. Le plan contient six priorités de développement : gestion et organisation scolaires; programmation scolaire; services et ressources pédagogiques; personnel; finances et logistique. Une nouvelle série de consultations au sujet du plan d'immobilisations du CSF débutera en 1998.

En mars, la ministre du Patrimoine canadien et le ministre provincial de l'Éducation et de la Formation annonçaient la conclusion d'une entente de trois ans en vue de financer la création d'une autorité scolaire francophone en Colombie-Britannique. Conformément à l'Entente spéciale Canada-Colombie-Britannique relative à la mise en œuvre de la gestion des écoles francophones, les gouvernements fédéral et provincial s'engageaient à verser chacun 10,5 millions de dollars. À cela s'ajoutent des fonds discrétionnaires de 1,5 million de dollars répartis sur deux ans versés par le Programme des langues officielles dans l'enseignement, la Colombie-Britannique devant offrir un montant égal.

En septembre, deux programmes destinés aux francophones ont vu le jour : un à Langley, qui a accueilli 50 élèves de la maternelle jusqu'à la 7^e année, et l'autre dans l'ouest de Vancouver, qui a permis d'inscrire 40 élèves en maternelle, en 1^{re} et en 2^e année.

Bon nombre d'initiatives pour la création de centres scolaires et communautaires sont en cours dans toute la province. Ce modèle a déjà été instauré à Powell River, et les communautés francophones de Victoria, de Prince George, de Kelowna, de Coquitlam et d'Okanagan étudient la faisabilité d'un tel projet.

Le 22 novembre, plus de 150 francophones de tous âges venant de tous les coins de la province se sont rencontrés lors du Forum sur la présence francophone en Colombie-Britannique, organisé par la FFCB. Les discussions ont porté principalement sur le rôle des communautés francophones dans la promotion et la préservation de la langue et de la culture françaises en Colombie-Britannique.

À l'Agence de diversification économique de l'Ouest, la privatisation a donné lieu à une réduction des services en français. L'Agence a conclu des ententes avec le secteur privé pour mener à bien ses programmes de l'exercice financier 1997-1998. Dans la région de Rivière-la-Paix, où il y a une demande importante de services en français, la société qui a été retenue est incapable de communiquer en français. Malgré cela, le bureau d'Edmonton continue à lui transférer les demandes de francophones; cela nous semble inacceptable. Par contre, l'appui du Ministère pour la concrétisation d'un projet touristique dans cette région est grandement apprécié.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Cette année a marqué dans une certaine mesure une étape historique pour les francophones de la Colombie-Britannique. En votant le projet de loi 45 en vue de modifier la loi scolaire le 29 juillet dernier, l'Assemblée législative reconnaissait l'existence de la communauté francophone et faisait un pas vers l'instauration d'un système d'éducation francophone. Le projet de loi donnait suite au jugement rendu en août 1996 par la Cour suprême de la Colombie-Britannique selon lequel la province ne respectait pas ses obligations constitutionnelles à l'égard de la communauté francophone en matière de gestion scolaire.

Toutefois, la victoire de la communauté demeure incomplète. Selon l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), la communauté d'expression française ne dispose pas de tous les instruments nécessaires à l'établissement d'un système d'éducation de qualité égale à celui de la majorité. Le système en vigueur ne satisfait pas non plus complètement aux exigences établies l'été dernier dans la décision du juge Vickers. Par ailleurs, le système ne s'applique qu'à certaines parties de la province.

Aussi l'APFCB et la FFCB ont-elles déposé une nouvelle requête afin de rendre la loi scolaire conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Les modifications proposées visent à étendre les pouvoirs du Conseil scolaire francophone (CSF) à l'ensemble de la province, à allouer au CSF des fonds, des locaux et un personnel suffisants, et à mettre en œuvre un mécanisme de résolution de conflits qui autoriserait l'arbitrage dans les cas où le CSF n'arrive pas à conclure d'entente avec un ou plusieurs districts scolaires quant à un transfert ou un partage de ressources.

En décembre, donc, les parents francophones ont déposé cette nouvelle action. Celle-ci sera entendue par le juge Vickers en avril 1998. Le Commissaire, qui avait le statut d'intervenant lors des poursuites judiciaires précédentes entamées par la communauté et qui était très heureux de la décision rendue par le juge Vickers, continue de surveiller la situation de près et demandera à nouveau le statut d'intervenant si d'autres procédures s'ensuivent.

publics et services gouvernementaux Canada, Industrie Canada et d'information et s'adressait principalement aux propriétaires de petites entreprises et à d'éventuels entrepreneurs. On s'est surtout plaint de l'absence de services et de documentation en français. À la fin d'avril, Foire-Info avait lieu à Calgary; il semble que les participants fédéraux aient été sensibilisés à leurs obligations linguistiques, car aucune plainte n'est parvenue de cet endroit.

Les bureaux de Revenu Canada à Edmonton ont fait l'objet de deux plaintes relatives à un traitement inéquitable à l'endroit de francophones faisant appel aux services de renseignements généraux par téléphone. Afin de remédier à la situation, on a confié à trois employés bilingues la responsabilité des services en français. Lorsque ces agents sont occupés, les appels en français sont transférés à une boîte vocale dont le contenu est vérifié régulièrement. Les agents responsables doivent répondre aux appels de la clientèle francophone le plus rapidement possible. Nous évaluerons ces nouvelles procédures durant le temps de la production des déclarations de revenu, période par excellence pour en mesurer l'efficacité.

Les cours dispensés par le ministère de la Défense nationale sur l'entretien des avions CF-18 ne sont offerts qu'en anglais à la base des Forces canadiennes (BFC) de Cold Lake. Nous avons appris que le Ministère avait entrepris de faire traduire le contenu des cours et qu'il avait l'intention de les rendre accessibles par ordinateur. Nous avons demandé que les parties des cours déjà traduites soient offertes aux utilisateurs au fur et à mesure qu'elles sont prêtes. De plus, nous avons fait valoir la nécessité d'aider, en cas de besoin, les francophones qui doivent suivre les cours en anglais.

L'absence de services en français continue de préoccuper les familles francophones de la BFC de Cold Lake. Seuls la garderie et l'endroit où a lieu la messe dominicale offrent des activités en français. Les familles ont grand besoin de services sociaux et psychopédagogiques dans leur langue. Il est primordial que le Ministère tienne compte des besoins fondamentaux des familles des milieux francophones. Nous espérons que l'adoption récente d'une politique ministérielle à cet égard permettra d'améliorer rapidement la situation.

La communauté francophone de l'Alberta craint que le transfert de programmes d'emploi du ministère du Développement des ressources humaines à la province, par suite de l'entente fédérale-provinciale conclue à cet effet, n'appauvrisse les services bilingues. À Saint-Paul par exemple, on a noté que le nombre d'employés affectés aux programmes d'emploi a été réduit des deux tiers. Certains résidents qui ont demandé à être servis en français ont dû attendre de 10 à 15 minutes avant qu'un employé bilingue ne soit disponible; dans certains cas, on a demandé aux gens de revenir à un autre moment. Nous avons l'intention de suivre cette situation de près afin de nous assurer que la clause linguistique de l'entente soit entièrement respectée et qu'elle produise les résultats prévus par la *Loi sur les langues officielles*.

dans les documentaires de langue française s'ajouteront au choix CHFA, la radio française de Bonnyville ne pouvaient capter prêts à les offrir. Les résidents de Bonnyville ne pouvaient être constitués à Thorsby et les francophones de cette région pourront enfin recevoir cette station en 1998.

Sur le plan économique, la création de l'Association de gens d'affaires francophones de Fort McMurray favorise le dynamisme régional. Le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest du Canada a accordé une aide financière au Centre de développement économique de l'ACFA pour son projet de tourisme axé sur le patrimoine francophone. Par ailleurs, le travail du comité pour le développement économique de l'ACFA a permis la création, en octobre 1997, de la Chambre économique de l'Alberta, qui a pour mission de promouvoir et de faciliter le développement économique de la communauté franco-albertaine.

Un premier colloque réunissant les professionnels et intervenants du domaine de la santé et des services sociaux a obtenu un franc succès. Cette rencontre visait à faire connaître les ressources francophones dans ces secteurs en Alberta. Le Comité permanent de santé travaille en collaboration avec la Peace Region Health Authority pour l'obtention de services en français au Sacred Heart Health Center de McLennan.

L'ACFA s'inquiète du transfert des responsabilités fédérales au gouvernement provincial dans le domaine du développement du marché du travail, car l'entente signée par le ministère de Développement des ressources humaines et le gouvernement de l'Alberta ne comporte qu'une obligation générale par rapport aux droits linguistiques et celle-ci est assujettie à diverses conditions de mise en œuvre. L'ACFA s'interroge globalement sur l'incidence des transformations au sein du gouvernement fédéral sur le développement de la communauté franco-albertaine.

Les services fédéraux

Le nombre de plaintes recevables a chuté, pour passer de 105 en 1996 à 61 cette année. Cet écart est dû en grande partie au nombre élevé de plaintes relatives aux compressions budgétaires imposées à la Société Radio-Canada que nous avons reçues l'an dernier. Par ailleurs, certains gestionnaires fédéraux ont pris des mesures pour mieux s'acquitter de leurs obligations linguistiques. Par exemple, Parcs Canada offre maintenant aux employés des séances de formation sur l'offre active et sur le service à la clientèle. Nous avons aussi constaté une nette amélioration du service bilingue dans plusieurs parcs nationaux de l'Alberta, notamment ceux de Banff et de Waterton Lakes.

Foire-Info est une activité d'Industrie Canada à laquelle participent bon nombre d'institutions fédérales. Celle tenue à Edmonton en février 1997 a donné lieu à huit plaintes visant les organismes suivants : la Société du crédit agricole, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Société pour l'expansion des exportations, la Banque de développement du Canada, le ministère des Affaires indiennes et du Nord, Travaux

à combattre l'assimilation et contribueront à augmenter le pourcentage d'étudiants qui complètent leurs études en français.

En janvier 1997 avait lieu l'ouverture officielle des nouveaux locaux rénovés de la Faculté Saint-Jean de l'Université de l'Alberta. Soulignons que le gouvernement de l'Alberta a accordé 140 000 \$ à la Faculté pour l'élaboration d'un programme de formation à distance. Par ailleurs, les programmes bilingues de gestion de bureau et d'administration des affaires ont donné lieu à une entente entre la Faculté Saint-Jean et le Northern Alberta Institute of Technology. De plus, un programme bilingue d'études commerciales est prévu pour septembre 1998.

En ce qui a trait à la vie communautaire, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) a accordé le Prix Borel à l'Association de l'école Georges et Julia Bugnet. Ce prix souligne la contribution essentielle de cet organisme, qui s'était donné comme objectif la mise sur pied de la première école française financée par des fonds publics en Alberta. Les premières écoles françaises catholiques ont été établies à Edmonton et à Calgary en 1984; on en compte aujourd'hui 17 en Alberta.

L'ACFA a signé une entente avec Industrie Canada pour l'élaboration d'un site Internet, FRANCALTA, destiné à la communauté franco-albertaine. En collaboration avec la Faculté Saint-Jean, l'ACFA a aussi organisé, en janvier 1997, un colloque sur l'avenir de la francophonie. L'ACFA régionale de Medicine Hat a mis sur pied un Centre de ressources qui facilite l'accès à des produits culturels en français.

Dans le domaine de la radiodiffusion, la communauté franco-albertaine a accueilli avec soulagement l'annonce du maintien de l'émission de nouvelles régionales, *Ce Soir*, à la télévision de Radio-Canada; cette émission avait été menacée par les compressions budgétaires. CBXFT, la télévision en langue française de la SRC en Alberta, se concentre sur l'information. *Alberta Ce Soir* est un bulletin d'information axé sur les nouvelles de la province et les événements de la communauté franco-albertaine. De plus, *Le Canada aujourd'hui*, édition de l'Ouest canadien, est produite en Alberta. Mentionnons également *Clan Destin*, la seule émission de télévision pour jeunes francophones entièrement produite par les stations de l'Ouest de la SRC.

L'ACFA s'est plainte du fait que certains événements d'importance ne sont pas télédiffusés en direct en Alberta. Comment encourager les Franco-Albertains à écouter le réseau français de Radio-Canada si les grands événements ne leur sont présentés qu'en différé? Une bonne nouvelle côté radio, des ressources financières supplémentaires ont été injectées dans la station radiophonique de Radio-Canada à Edmonton.

Les régions de Grande Prairie, de Saint-Paul, de Rivière-la-Paix et de Plamondon ne reçoivent toujours pas le Réseau de l'information de Radio-Canada (RDI). Depuis septembre, Shaw Cable de Fort McMurray a remplacé TVA par le RDI. L'ACFA de Fort McMurray aurait cependant préféré avoir accès aux deux en raison de leur complémentarité. Deux chaînes de télévision spécialisées

économique, Diversification de l'économie de l'Ouest, Revenu Canada et plusieurs bureaux de postes ruraux, notamment ceux de Gravelbourg et de Bellevue.

[Note : Le 6 février 1998, les gouvernements fédéral et provincial ont signé une entente de dévolution de la formation des ressources humaines. Un examen préliminaire de l'accord indique que les services continuent d'être fournis dans les deux langues officielles, là où le nombre le justifie, mais qu'aucun mécanisme de recours et de redressement n'a été établi.]

ALBERTA

L'année 1997 a été marquée par l'inauguration de nouvelles institutions de grande importance pour la communauté franco-albertaine : la Cité des Rocheuses, la Cité francophone et le Centre scolaire et communautaire de Fort McMurray.

La Cité des Rocheuses de Calgary, inaugurée le 4 octobre, marque l'aboutissement de dix années d'efforts. Ce centre scolaire et communautaire permet le regroupement de plusieurs institutions franco-albertaines : l'école Sainte-Marguerite-Bourgeoys, qui offre un enseignement aux niveaux primaire et secondaire; un théâtre; une garde; les bureaux du journal *Le Chinoak*, et des organismes communautaires tels que l'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), la section régionale de Calgary, Banff et Red Deer, le Centre éducatif communautaire et le Centre de ressources préscolaires.

La Cité francophone, située dans le quartier Bonnie Doon d'Edmonton, a été inaugurée le 30 octobre. Elle est le résultat d'un effort concerté de la part de la communauté, des ministères du Patrimoine canadien et de la Diversification de l'économie de l'Ouest du Canada ainsi que du gouvernement provincial. Il s'agit d'un centre culturel et commercial qui abrite, entre autres, un théâtre, l'hébergement *Le Franco*, la librairie Le Carrefour, la Fédération des parents francophones de l'Alberta et les bureaux de l'ACFA provinciale et régionale d'Edmonton.

En matière d'éducation, environ 2 millions de dollars ont été consacrés à la construction des centres scolaires et communautaires de Calgary et de Fort McMurray. Le Centre scolaire et communautaire de Fort McMurray a été inauguré le 11 décembre. Outre l'école primaire le Centre Boreál, il abrite la prématernelle, l'ACFA régionale et le Conseil de coordination, région Nord-Est no 2.

L'école Queen's Park, école publique française de niveau primaire, a ouvert ses portes à Calgary en septembre 1997. Mentionnons également la nouvelle école publique logée à l'école Père-Lacombe à Edmonton ainsi que deux écoles primaires françaises catholiques : l'école La Prairie de Red Deer et l'école La Vêtridye de Lethbridge. Depuis septembre 1997, deux maternelles francophones offrent des services à temps plein aux écoles La Mission à Saint-Albert et Citadelle à Leduc. Ces programmes favorisent l'apprentissage du français par les enfants d'ayants droit. Les nouvelles institutions aideront la communauté

Les services fédéraux

L'hébergement *L'Eau vive*, qui a célébré son 25^e anniversaire en décembre 1996, a obtenu la reconnaissance de l'Association de la presse francophone, qui lui a décerné le prix d'excellence général pour 1997. Cette excellence s'est d'ailleurs maintenue en dépit de difficultés financières dues à l'étroitesse du marché, constitué d'un faible nombre de lecteurs répartis sur un vaste territoire. L'augmentation du financement de *L'Eau vive* par la Fondation de la radio française et par l'entente Canada-communauté demeure une solution ponctuelle. Saluons la ténacité des Fransaskois qui ont su faire vivre et grandir l'hébergement

En Saskatchewan, 205 des 4 951 employés de la fonction publique fédérale (soit 4,1 p. 100, excluant les sociétés d'État), occupent des postes bilingues. Les 141 bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues (sur un total de 1 057) se trouvent surtout à Regina, à Saskatoon et à Prince-Albert.

En 1997, nous avons fait une vérification détaillée de 35 points de service désignés afin d'évaluer les progrès depuis l'étude que nous avons effectuée en 1994. Les résultats de l'étude avaient démontré que les services en français n'étaient toujours disponibles que la moitié du temps. Le rapport du suivi donnera aux gestionnaires un portrait détaillé de la situation dans chacun des bureaux qui ont fait l'objet d'une vérification et proposera des mesures correctives, le cas échéant. Le suivi a aussi permis au personnel du Commissaire de rencontrer les 23 directeurs régionaux et de les sensibiliser à la situation dans leurs bureaux. (Voir les pages 76 à 79 pour les résultats de ce suivi.)

Au cours de l'année, 27 plaintes recevables ont été déposées contre des institutions fédérales en Saskatchewan, comparativement à 47 l'an dernier. Cette baisse indique un retour au nombre habituel. La trentaine de plaintes au sujet des répercussions des compressions budgétaires à la Société Radio-Canada avait entraîné une hausse importante en 1996.

Comme par le passé, la grande majorité des plaintes visait l'absence de service en français dans neuf institutions fédérales, dont le ministère du Développement des ressources humaines et la Commission de la fonction publique. Les plaintes concernant le ministère du Développement des ressources humaines dénonçaient surtout l'absence d'agents bilingues pour certains programmes au Centre de ressources humaines à Regina. Quant à la Commission de la fonction publique, les plaintes portaient sur l'absence de publicité, de formulaires et de capacité bilingues à l'occasion d'une séance de recrutement tenue à Regina. Ces plaintes ont mené à une revue détaillée des procédures en matière de publicité et de tous les aspects des obligations linguistiques de ce bureau.

En dépit des lacunes qui peuvent exister et des difficultés que les clients connaissent lorsqu'ils désirent être servis en français, il faut souligner les efforts considérables faits, notamment, par les institutions suivantes : la Banque fédérale de développement

L'Association culturelle franco-canadienne (ACFC) et le Conseil de la coopération de la Saskatchewan (CCS) continuent, de façon dynamique, à utiliser la concertation interministérielle pour accroître les ressources de la communauté. L'un des obstacles persistants à la contribution des ministères fédéraux au développement des communautés minoritaires de langue officielle c'est que les critères des divers programmes sont conçus pour répondre aux besoins de la majorité. Ainsi, la seule garde-rie de langue française de Saskatoon risque de perdre l'aide financière consentie par Santé Canada, car l'isolement linguistique ne constitue pas un critère de subvention. Aussi, le refus du ministère du Développement des ressources humaines d'appuyer le réseau francosaskois de communication interactive en éducation démontre que certains programmes fédéraux ne sont pas adaptés à la réalité de la communauté francosaskoise.

À l'échelle provinciale, l'abolition du poste de directeur de l'Office de coordination des affaires francophones inquiète l'ACFC. L'Office assume des rôles importants en ce qui a trait à la liaison avec la communauté et à la promotion des services en français en Saskatchewan. Pour ce qui est des services de santé communautaires de Zenon Park constitue un début prometteur. Le ministère de la Santé de la Saskatchewan pourrait par ailleurs offrir cette possibilité à d'autres communautés francosaskoises.

Sur le plan économique, le Ministère de la diversification de l'économie de l'Ouest a contribué, conjointement avec le ministre du Développement des ressources humaines, à déterminer les besoins de formation des employeurs francophones. Le forum économique « Partenaires aujourd'hui, un avenir à construire », organisé par l'ACFC et financé par la Banque de développement du Canada et le CCS, a eu lieu à Regina en avril et a permis de définir des axes de développement économique fondés sur la diversification financière et sur le développement d'entreprises. Le dynamisme renouvelé du CCS et ses nombreux projets marquent son 50^e anniversaire cette année.

L'accès à Internet représente un outil de développement économique pour les Francosaskois. Dans le cadre du Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada, les francophones de Talles-de-Sauls et de Ponteix ont obtenu une aide financière pour acheter l'équipement requis pour se brancher sur Internet. Par ailleurs, la campagne de financement du capital d'investissement communautaire, le Fonds francosaskois, a été couronnée de succès. En même temps, la communauté recommande la fusion de la Fondation de la radio française et du Fonds francosaskois.

Radio-Canada a réduit la durée du programme *L'accent francophone*, à l'exception des actualités, cette émission de télévision est la seule qui porte sur les francophones vivant en situation minoritaire. Par contre, des ressources financières supplémentaires ont été injectées dans la station radiophonique de Radio-Canada à Regina.

Saskatchewan et de nombreux donateurs privés. Le centre permet le regroupement de l'Association canadienne-française de Regina et du Conseil général des écoles francosaskoises. Les cérémonies d'ouverture sont prévues pour le mois de mars 1998, mais la santé financière du centre n'est pas encore pleinement assurée.

L'Association des parents francosaskois a mené une campagne pour financer des maternelles de francisation, programme d'apprentissage du français pour les enfants de trois à cinq ans des ayants droit. Pour sa part, la direction du Bureau de la minorité de langue officielle du ministère de l'Éducation de la Saskatchewan a publié *Programme francosaskois : pédagogie des écoles francosaskoises*. Ce programme, une première dans l'Ouest canadien, vise à aider les professionnels de l'éducation à améliorer la qualité de l'ensemble des écoles francosaskoises en tenant compte du développement de la langue, de l'identité et de la culture de l'élève francosaskois. Cette publication guidera le ministère de l'Éducation dans la préparation des programmes d'étude pour les écoles francosaskoises.

Le Collège Mathieu de Gravelbourg, seule école secondaire privée de langue française dans l'Ouest du Canada, a été fondé en 1918 et reconstruit à la suite d'un incendie en 1988; il est aujourd'hui menacé par une baisse importante du nombre d'étudiants. Le conseil d'administration a donc commandé une étude qui a donné lieu au rapport *Le Collège Mathieu : perspectives d'avenir*, préparé par Raymond Thiberge. Ce rapport recommande la création d'un collège communautaire dans le but d'élargir la clientèle éventuelle et d'accroître le financement fourni par la province. La communauté francophone a été consultée lors d'un colloque sur l'éducation francosaskoise, tenu en mai. Elle perçoit le Collège Mathieu comme une institution essentielle à la vitalité des Francosaskois. Dans ce contexte, un comité conjoint constitué de représentants du Collège Mathieu et de ses composantes, du ministère de l'Éducation et de la communauté francosaskoise examine la question.

Sur le plan de la vie communautaire, les compressions budgétaires et la nouvelle répartition des montants réduits de l'entente Canada-communauté ont sévèrement touché plusieurs organismes francosaskois, dont les Éditions Nouvelle Plume qui ont vu leur subvention disparaître. Pour leur part, la Fédération provinciale des Francosaskois et l'Association des juristes d'expression française de la Saskatchewan ont perdu, respectivement, 84 p. 100 et 80 p. 100 de leur financement et la Fédération des aînés(es) francosaskois, 74 p. 100. La diversification du financement s'impose, car en outre le budget de l'entente Canada-communauté sera de nouveau réduit de 10 p. 100 en 1998.

Plus de 150 personnes ont participé aux États généraux de la communauté francosaskoise à Moose Jaw en février 1997. Ce colloque visait à doter la communauté d'une mission, d'une vision d'avenir et d'un plan quinquennal. La rencontre a aussi permis de formuler des objectifs stratégiques.

programmes de langue française, a été favorablement accueillie par la Société franco-manitobaine (SFM), sauf pour l'absence d'un mécanisme de recours et de redressement. En effet, on y énonce expressément que les services doivent être offerts activement dans les deux langues et que la communauté francophone doit être consultée au sujet de la prestation des services en français.

Enfin, en prévision des Jeux panaméricains qui se tiendront à Winnipeg en 1999, le ministère du Patrimoine canadien a conclu une entente avec la SFM pour assurer la présence de la langue française au cours de ces compétitions d'envergure internationale. L'heureuse expérience des Jeux du Canada de 1997, tenus avec l'appui du Patrimoine canadien à Brandon en août, a montré que les manifestations sportives peuvent refléter la vitalité et le dynamisme de la dualité linguistique canadienne. Nous osons espérer un résultat semblable lors du grand rassemblement des Amériques en 1999.

LA SASKATCHEWAN

La quinzaine de communautés francophones locales de la Saskatchewan n'entendent pas disparaître. Avec acharnement, les Saskaschois développent leur collectivité et exercent leur droit à l'éducation en français. Bien que les statistiques démontrent que l'assimilation se poursuit, les Fransaschois veulent résolument assurer la vitalité de leur communauté.

L'accès à l'éducation en langue française demeure la clé de la lutte contre l'assimilation. À ce chapitre, le Conseil général de la restructuration du système d'éducation en Saskatchewan a pour objectif d'améliorer l'efficacité de la gestion scolaire acquise en 1994. La loi scolaire prévoyait la création d'un conseil scolaire par école. La communauté a entamé des discussions avec la ministre de l'Éducation en vue de créer un seul conseil scolaire provincial qui comprendrait un conseil d'école pour chaque établissement. Cette simplification administrative vise à renforcer la cohésion de la communauté et à diminuer les coûts.

Cette année a vu l'inauguration de deux nouveaux établissements élémentaires français. L'ouverture d'une nouvelle école à Moose Jaw marque une étape importante pour cette communauté. Notons également que l'école d'immersion de Zenon Park est devenue une école française. Ce changement n'a pas été sans soulever des débats. Face au refus de l'école de Zenon Park de partager ses locaux, l'école française a dû s'installer temporairement ailleurs.

L'école Providence de Vonda a marqué le 25^e anniversaire de sa fondation par la réalisation d'importants travaux. Ses nouveaux locaux ont été inaugurés le 8 avril.

La communauté française de Regina bénéficie, depuis juin, d'un nouveau centre scolaire et communautaire. Ce centre représente un effort concerté de la part du ministère du Développement des ressources humaines, du Programme de diversification de l'économie de l'Ouest et du ministère du

Des membres du Conseil de développement économique du Manitoba se sont rendus dans la région de Deux-Sèvres en France pour échanger des connaissances et des techniques dans le domaine agro-alimentaire, entre autres.

Le bilinguisme qui caractérise le Manitoba peut attirer des investissements. La Banque Royale du Canada a installé à Winnipeg un centre de services téléphoniques comprenant 300 emplois.

Malgré certaines lacunes, la ville de Winnipeg a respecté ses obligations en ce qui concerne la mise en œuvre de services en français. Le service d'urgence 911 a recruté du personnel bilingue additionnel au cours de l'année.

Enfin, le député fédéral de Saint-Boniface, M. Ronald Duhamel, a été nommé secrétaire d'État aux Sciences, à la Recherche et au Développement ainsi que ministre de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien. Le Commissaire a eu avec lui une rencontre fructueuse le 20 octobre 1997.

Les services fédéraux

Le Manitoba compte plus de 800 points de service fédéraux, dont près de 200 ont été désignés bilingues par le Conseil du Trésor. Malheureusement, les services en français ne sont pas toujours disponibles là où les institutions fédérales ont l'obligation de les fournir, ou ils sont de piètre qualité. En 1996-1997, nous avons effectué un suivi afin de déterminer s'il y avait eu des progrès au Manitoba depuis notre étude sur les points de service en 1994. Le portrait d'ensemble qui se dégage ressemble sensiblement à celui dressé à cette époque. Ainsi, dans 10 bureaux sur 30 l'accueil au téléphone ne se fait pas toujours dans les deux langues. Quant à l'accueil en personne, 18 bureaux n'ont pas réussi à répondre à leurs obligations en tout temps. Les résultats de notre suivi sont présentés de façon plus détaillée aux pages 76 à 79 du présent *Rapport annuel*.

En 1997, 51 plaintes recevables ont été portées contre des institutions fédérales au Manitoba. La majorité portaient sur la langue de service pour le public voyageur ainsi que sur la langue de communication dans les médias.

Par ailleurs, l'année 1997 aura été marquée par le transfert à la province des compétences fédérales en matière de formation de la main-d'œuvre, qui relevaient auparavant du ministère du Développement des ressources humaines Canada. Aux termes de l'entente, le Manitoba assumera la pleine responsabilité de la conception, de la gestion et de la prestation des programmes et des services d'emploi. Le gouvernement provincial administrera, au nom du ministère fédéral du Développement des ressources humaines, certaines fonctions du Service national de placement, dont l'orientation professionnelle et les services de placement. L'entente fédérale-provinciale qui a donné lieu au transfert et qui contient des clauses devant assurer la disponibilité de services et de

des droits et libertés et du jugement de la Cour suprême du Canada dans le Renvoi manitobain de 1993.

Des problèmes locaux persistent à divers endroits. Depuis trois ans, les parents de Saint-Clément demandent un programme scolaire en français et la construction d'une école dans leur village. La FCFP a lancé une campagne de financement à cette fin. Les familles de Saint-Vital, dont les enfants fréquentent l'École élémentaire Lavalée, espèrent obtenir une école secondaire autour de laquelle pourrait s'établir un centre scolaire et communautaire. Soulignons la création de l'École Jours de Plaines, installée dans des salles amovibles adjacentes à l'école de Laurier; cette réalisation représente l'aboutissement de démarches soutenues auprès de la Division scolaire de Turtle River.

Le Collège universitaire de Saint-Boniface (CUSB) a innové en diffusant des cours à distance en français. Jugant que son financement est inadéquat, le CUSB espère convaincre la province de lui attribuer une part plus équitable des fonds destinés à l'éducation postsecondaire. Le programme fédéral-provincial d'infrastructures a investi quelque 120 000 \$ dans la mise sur pied d'un centre qui offrira sur Internet un cours d'introduction à la psychologie, en français.

En ce qui a trait à la santé, le Commissaire a eu un entretien fort enrichissant avec le ministre Darren Praznik (qui est également ministre responsable des services en français). L'établissement de centres de services de santé francophones à Notre-Dame-de-Lourdes, à Sainte-Anne-des-Chênes et à Saint-Pierre-Jolys, dans le sud de la province, semble aller bon train. À l'Hôpital général de Saint-Boniface, les progrès sont plus lents, faute de personnel bilingue.

Le Commissaire et le ministre se sont entretenus de la formation de professionnels de la santé francophones. M. Praznik a mis de l'avant des idées constructives et le Commissaire s'est engagé à en discuter avec le ministre fédéral de la Santé et avec des dirigeants universitaires.

Le ministre a demandé au juge Richard Châtier d'entreprendre une revue de la politique du gouvernement du Manitoba sur les services en français et sur les systèmes de mise en œuvre de ces services. Cette décision vient à la suite de l'évaluation des services provinciaux offerts en français dans les bureaux désignés, évaluation qui a décelé d'importantes lacunes. M. Praznik a aussi accordé son appui à la communauté franco-manitobaine qui demandait que le mot « Bienvenue » soit inscrit sur les plaques d'immatriculation des voitures au Manitoba.

Le 17 avril fut signée une entente fédérale-provinciale sur la dévolution de la responsabilité du développement des ressources humaines et de la formation professionnelle. Le document comprend une clause touchant l'accès aux services et aux programmes en français; la communauté franco-manitobaine et le Commissaire considèrent que cette clause est raisonnablement satisfaisante, sauf pour l'absence d'un mécanisme de recours et de redressement. Une structure de concertation a été établie entre le

ministère fédéral du Développement des ressources humaines et la Société franco-manitobaine (SFM) pour la gestion du programme de création d'emplois communautaires.

La SFM est également active dans le domaine de la concertation interministérielle. Elle vise particulièrement la mise en application de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles. À cet effet, elle a tenu plusieurs consultations. Par ailleurs, elle continue de déplorer la diminution de l'appui financier du gouvernement fédéral dans le cadre de l'entente Canada-communauté.

Dans le domaine juridique, le ministère provincial de la Justice a mis sur pied un groupe de travail sur l'amélioration des services en langue française. L'équipe, qui a été formée à la suite d'un rapport publié par l'Association des juristes d'expression française du Manitoba (AJEFM), comprend des représentants de cette Association, de la SFM, du ministère provincial et du ministère fédéral. Le Commissaire a prononcé un discours devant l'AJEFM le 17 novembre. Cette association organise à l'intention des juges et avocats manitobains des programmes de formation sur le vocabulaire juridique français.

La nomination de Me Marc Monnin à la Cour du banc de la Reine, en septembre, a porté à trois le nombre de magistrats d'expression française siégeant à cette cour.

La radio communautaire du Manitoba, CKXL de Saint-Boniface, qui a connu des moments difficiles, gotte maintenant à la réussite, grâce au dévouement de nombreux bénévoles et organismes communautaires. Un sondage a indiqué qu'elle rejoint chaque semaine 46 p. 100 de la population francophone, dans un rayon de 120 kilomètres.

La construction du Centre du patrimoine à Saint-Boniface représente un projet d'importance. Ce centre, destiné à la préservation et à la mise en valeur du patrimoine documentaire franco-manitobain et mérité, est le fruit de la collaboration des ministères fédéraux du Patrimoine canadien et du Développement des ressources humaines, du ministère provincial de la Culture, du Patrimoine et de la Citoyenneté et de plusieurs donateurs. La Société historique de Saint-Boniface compte en faire un centre de conservation et de recherche qui permettra de mieux connaître le rôle important des francophones et des mérités dans la fondation et le développement du Manitoba.

À la suite de l'inondation de la bibliothèque de l'école de Sainte-Agathe, Radio-Canada a fait appel à la générosité des Canadiens en demandant des dons de livres. Plus de 64 000 volumes ont été reçus; la majeure partie de ces livres étaient de langue française et provenaient, entre autres, de

L'Association de la presse francophone a décerné à l'hebdomadaire *La Liberté* trois prix d'excellence et trois mentions. Par ailleurs, le Cercle Molière et les Éditions du Blé éprouvent d'importantes difficultés financières.

Le nombre de plaintes reçues ainsi que les renseignements et les commentaires soumis par le public et les associations francophones indiquent clairement que les services offerts aux Ontariens d'expression française et d'expression anglaise sont loin d'être équitables. Les ministères fédéraux en Ontario ne dispensent toujours pas systématiquement leurs services en français. Les clients francophones sont régulièrement soumis à de longues périodes d'attente avant d'être servis en français et on leur demande souvent de s'exprimer en anglais. Les formulaires sont fréquemment disponibles en anglais seulement et la signalisation bilingue dans les ministères fait défaut.

Afin de combler ces lacunes (la vérification de suivi dans les points de service est prévue pour 1998), notre personnel de la région de l'Ontario a présenté aux organismes suivants des exposés sur la *Loi sur les langues officielles* et les responsabilités des ministères fédéraux en matière de service au public : Développement des ressources humaines Canada, Commission de la fonction publique du Canada, Greater Toronto Airports Authority, Air Canada, Transports Canada et Revenu Canada. Dans l'ensemble, les ministères fédéraux en Ontario ont les ressources voulues pour satisfaire aux besoins de leur clientèle dans les deux langues officielles, mais il reste encore beaucoup à accomplir pour que les ressources et les directives se traduisent par des engagements et des résultats concrets et uniformes.

Nous avons également constaté que les ministères fédéraux prennent rarement les devants pour établir des liens avec la communauté francophone, par exemple lors de rencontres avec les associations et les groupes communautaires, notamment en ce qui a trait à la Partie VII de la *Loi*. Les ministères du Développement des ressources humaines et du Patrimoine canadien ainsi que la Société canadienne des postes ont toutefois rencontré des représentants de la communauté franco-ontarienne pour discuter de la mise en application de la Partie VII de la *Loi* à l'échelle de la province. Les efforts faits par ces ministères pour respecter leurs obligations sont louables.

LE MANITOBA

Il est impossible de décrire l'année 1997 au Manitoba sans souligner les inondations qui ont sévi dans le sud de la province. De nombreuses localités ont été durement éprouvées. Grâce à des programmes fédéraux d'emploi-jeunesse, le Conseil de développement économique de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba a pu embaucher près de 200 jeunes de différentes régions pour aider au nettoyage des dégâts causés par le débordement de la rivière Rouge; ces jeunes étaient bilingues.

Sur le plan de l'éducation, la Division scolaire franco-manitobaine continue de faire face à certaines difficultés financières. La Fédération provinciale des comités de parents (FCFP) cherche à amener le gouvernement manitobain à améliorer la situation, car à ses yeux, celle-ci ne représente pas une application équitable de l'article 23 de la *Charte canadienne*

de troupes de théâtre de langue française que compte la province. Le Théâtre français de Toronto a célébré cette année ses 30 ans.

L'Ontario est fier aussi de son grand quotidien de langue française, *Le Droit*, à Ottawa; de sa douzaine d'hebdomadaires publiés en français; de ses radios communautaires dans plusieurs endroits; de ses stations de radio privées. La Télévision française de l'Ontario (TFO), chaîne publique qui risque toutefois d'être privatisée, diffuse dans toute la province. TFO a réussi à trans-mettre ses émissions à l'extérieur de l'Ontario, notamment aux francophones du Nouveau-Brunswick.

La Société Radio-Canada est sur les ondes partout en Ontario et de nombreux foyers franco-ontariens peuvent capter d'autres chaînes de télévision telles que TVA, TV5 et Télévision Quatre Saisons.

Par ailleurs, les aînés francophones d'Ottawa ont ouvert le Centre de jour Guigues au mois de mars. Enfin, le cinquième Salon du livre français a eu lieu à Toronto en octobre et près de deux cents auteurs et distributeurs y ont participé.

Les services fédéraux

La communauté de langue française de l'Ontario compte près d'un demi-million d'habitants. Au Canada, il s'agit du plus grand nombre de francophones dans une province où la langue prédominante est l'anglais.

Le regroupement de francophones se trouve surtout dans le nord et dans l'est de l'Ontario ainsi que dans les centres tels que Sudbury, North Bay, Windsor, Toronto et la région de la capitale nationale. Les communautés francophones sont également très présentes et actives dans des villes comme Kingston et London.

Selon la *Loi sur les langues officielles*, les établissements fédéraux doivent offrir des services dans les deux langues dans les bureaux désignés bilingues. Ils doivent donc s'assurer qu'un certain nombre de postes sont désignés bilingues afin de servir le public dans la langue officielle de son choix. Des 30 602 postes que compte le gouvernement fédéral en Ontario, à l'extérieur de la région de la capitale nationale, 2 726 (8,9 p. 100) sont désignés bilingues.

L'an dernier, 224 plaintes admissibles ont été portées contre des établissements fédéraux en Ontario. De ce nombre, 213 avaient trait au service au public, huit concernaient la langue de travail et une se rapportait à la Partie VII de la *Loi*. Enfin, une autre plainte visait la participation équitable et une dernière portait sur l'article 91 de la *Loi*.

Cinquante-quatre plaintes associées à la langue de service ont été déposées contre Revenu Canada, 36 contre le ministère du Développement des ressources humaines, 28 contre Air Canada, 14 contre Via Rail et 11 contre la Société canadienne des postes.

à Windsor. Pour sa part, le Collège agro-alimentaire d'Alfred, bien qu'il demeure francophone, s'est affilié à l'Université de Guelph. Grâce à une entente spéciale entre l'Union des cultivateurs franco-ontariens et l'Université de Guelph, le collège offre des programmes en français donnant droit à des diplômes reconnus par l'Université. Le collège a aussi un conseil communautaire qui regroupe 35 notables de la région et qui appuie l'institution dans la gestion de ses biens et de ses projets de recherche.

De concert avec le Regroupement des groupes francophones d'alphabétisation populaire de l'Ontario, les collèges francophones ont fait des efforts considérables pour réduire le taux élevé d'analphabétisme, véritable frein dans plusieurs communautés franco-ontariennes. Le Commissaire leur a accordé son appui; devant la Commission nationale des parents francophones, en octobre, il déclarait :

Une autre perte de forces vives est celle occasionnée par le décrochage [...] Plus grave encore que le décrochage est l'analphabétisme [...] J'ai formulé de nombreuses recommandations [à ce sujet] à l'adresse du ministère fédéral du Développement des ressources humaines.

Les organismes communautaires

L'Ontario français compte un grand nombre d'organismes communautaires, dont l'Association canadienne-française de l'Ontario. Réunis à la fin de mai à Ottawa, les membres de l'ACFO ont élu une nouvelle présidente, Mme Tréva Cousineau. Par ailleurs, Mme Lorraine Gandofo a été nommée directrice générale de l'Association. Dès son élection, Mme Cousineau a annoncé qu'elle mettrait tout en œuvre pour inciter les Franco-Ontariens à se concerter pour faire face aux nombreux défis qui les attendent.

En particulier, ils devront composer avec les retombées du transfert des compétences, dans certains domaines, des instances supérieures aux administrations municipales. En effet, les lois linguistiques fédérale (*Loi sur les langues officielles*) et provinciale (*Loi sur les services en français*) pourraient ne plus s'appliquer à certains programmes ainsi dévolus, privant du fait les Franco-Ontariens des garanties de service en français. Le Commissaire a entrepris une étude spéciale sur ce sujet, par suite de plaintes émanant de plusieurs provinces et territoires. Dans un discours devant l'ACFO le 31 mai, il a souligné le problème que présente le transfert aux provinces et aux territoires des programmes nationaux, sans la conclusion d'ententes précises pour assurer un service équitable aux minorités de langue officielle. Ce problème préoccupe également l'Association française des municipalités de l'Ontario, qui regroupe une quarantaine de villes où vivent d'importantes populations francophones.

La richesse de la vie culturelle en français en Ontario n'est plus à démontrer. Les nombreux festivals franco-ontariens sont très courus tout comme les spectacles présentés par la vingtaine

Malgré les réserves des enseignants et de nombreux citoyens, le gouvernement a déposé le projet de loi 160 et l'Assemblée législative l'a adopté en novembre.

Le secteur postsecondaire de langue française en plein essor

Dans le secteur de l'éducation postsecondaire, l'Ontario français possède une dizaine d'institutions universitaires et collégiales. Quelque 20 000 étudiants francophones fréquentent ces établissements, dont les plus importants sont l'Université d'Ottawa et La Cité collégiale à Ottawa, l'Université Laurentienne à Sudbury, le collège Borel dans le nord de la province et le collège des Grands Lacs dans le sud. Bien que bilingues, l'Université d'Ottawa et l'Université Laurentienne offrent plus de cours en anglais qu'en français. Cependant, les efforts soutenus de ces deux institutions au cours des dernières années ont contribué à l'augmentation de l'éventail de cours de langue française. L'Université d'Ottawa, par exemple, a établi un plan de développement quinquennal des programmes et des services en français; elle offre déjà 91 programmes de premier cycle en français et 135 de deuxième et troisième cycles. Elle s'est aussi engagée à augmenter ces nombres.

Par ailleurs, le réseau collégial francophone est en plein essor et répond à des demandes sans cesse croissantes de la part des jeunes et moins jeunes de la communauté. Par exemple, le collège Borel, qui a inauguré son siège permanent de Sudbury cette année (et que le Commissaire a visité officiellement), offre déjà plus de 50 programmes d'études depuis les centres de formation de Sudbury, Elliot Lake, Hearst, Kapuskasing, New Liskeard, Sturgeon Falls et Timmins. Plusieurs de ces programmes permettent aux étudiants de faire des stages dans des entreprises où ils peuvent parfaire leurs connaissances et acquérir les compétences dont ils auront besoin sur le marché du travail. Étudiants et employeurs y trouvent leur compte. Les cours théoriques sont offerts conjointement avec l'Université Laurentienne.

Pour faciliter les liens entre les différents centres de formation, le collège Borel a mis en place un réseau interne de télécommunications modernes. « Tous nos campus sont reliés par réseaux informatiques, courrier électronique et vidéoconférences », déclare M. Jean Watters, le président du collège. Le collège met aussi l'accent sur le travail en équipe, et une coopérative étudiante gère la librairie, l'imprimerie et la cafétéria. Enfin, il a créé un centre privé de compétences, Les Entreprises Borel, qui offre une gamme de services aux gens d'affaires du nord de l'Ontario, appuyant ainsi le développement économique de la région.

Dans l'est de la province, la Cité collégiale a inauguré une « Cité des affaires » et signé des protocoles d'entente avec sept villes en vue de leur offrir ses conseils et ses compétences. Dans le sud de la province, le collège des Grands Lacs n'a pas encore été en mesure de résoudre complètement certains problèmes financiers et administratifs mais il a inauguré un nouveau campus

proclamé que le 13 janvier était « une journée historique ». Dans un communiqué en date du même jour, M. André Lalonde, alors président de l'ACFO, déclarait : « On nous accorde tout ce qu'on demande depuis cent ans. » Pour sa part, le journaliste Murray Malais a jubilé dans l'édition du 15 janvier du journal *Le Droit* : « Où qu'ils habitent en Ontario, les francophones auront dorénavant des écoles administrées par des conseils dont la langue sera le français. Cette date restera à jamais dans les mémoires et les livres d'histoire [...] ».

L'établissement de conseils scolaires francophones faisait partie d'une vaste réforme du système de l'éducation en Ontario; certains aspects de cette réforme inquiétaient la communauté francophone, notamment les sévères compressions budgétaires du gouvernement. Compte tenu de l'esprit de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, le Commissaire a décidé d'intervenir auprès du gouvernement de l'Ontario. Le 17 mars il a fait connaître son point de vue par écrit à un comité de l'Assemblée législative :

La création des nouveaux conseils scolaires de langue française constitue le premier élément essentiel au respect de l'article 23 [...]. Il faudra toutefois voir quelles seront la nature et l'ampleur des pouvoirs décisionnels qui seront octroyés aux conseillers scolaires... [Ces pouvoirs] devront permettre aux conseils scolaires d'être responsables du respect des valeurs des communautés desservies. Les conseils scolaires devront également être responsables du budget et de l'affectation [des ressources humaines et matérielles nécessaires].

Plusieurs membres de la communauté franco-ontarienne ont exprimé le désir de tenir des états généraux pour effectuer une étude en profondeur sur l'éducation de langue française. Par ailleurs, Mme Dolores Nolte, présidente de la Commission nationale des parents francophones, a souligné l'importance d'un soutien équitable pour les francophones et les anglophones, malgré les compressions budgétaires. À cet effet, des parents francophones de Cornwall s'étaient déjà présentés devant les tribunaux pour contester le financement inadéquat des écoles de langue française dans leur région.

Toutefois, le point culminant du malaise dans le secteur de l'éducation a été le dépôt du projet de loi 160, qui prévoit le prolongement de l'année scolaire et la réduction de certains avantages pour les enseignants. Le 27 octobre, les 126 000 enseignants de l'Ontario, francophones et anglophones, ont déclenché une grève illégale pour protester contre les plans du gouvernement tels qu'exposés dans le projet de loi. Les deux aspects du projet qui inquiétaient le plus les francophones (et plusieurs anglophones aussi) étaient la centralisation des pouvoirs décisionnels entre les mains du ministre et de ses fonctionnaires et un affaiblissement de la gestion scolaire confiée aux conseils. La présidente de l'Association des enseignantes et des enseignants franco-ontariens, Mme Diane Chénier, a exprimé la crainte que si le projet de loi 160 était adopté, les nouveaux conseils scolaires ne deviendraient que des « coquilles vides ».

Les francophones de London ont été heureux d'apprendre que leur région avait été officiellement reconnue, le 1^{er} juillet, comme district désigné bilingue et qu'en conséquence, ils pourraient recevoir des services du gouvernement de l'Ontario en français. Le directeur général de l'Office des affaires francophones de l'Ontario, M. Denis Fortin, a annoncé que le gouvernement avait choisi 39 postes dans 14 ministères dont les bureaux sont situés à London pour offrir des services en français. La communauté francophone a toutefois été déçue d'apprendre que l'Office, dont le budget avait déjà été réduit du tiers au cours des deux dernières années, perdrait 12 p. 100 de plus de son budget d'ici trois ans.

Depuis 1991, les bulletins de vote lors des élections municipales de Toronto étaient bilingues, mais en novembre dernier la ville a rompu avec cette tradition. L'ACFO a protesté vivement et le Commissaire s'est adressé au président des élections municipales et scolaires en termes vigoureux : « Refuser de fournir des bulletins dans les deux langues officielles constitue un recul non seulement pour la communauté franco-ontarienne, mais bien pour Toronto, pour l'Ontario et pour le Canada. » Néanmoins, les électeurs torontois ont dû utiliser des bulletins unilingues anglais.

Les conseils scolaires de langue française

L'année a été tout aussi mouvementée dans le secteur de l'éducation que dans celui de la santé. Le 13 janvier, le ministre de l'Éducation d'alors, John Snobelen, annonçait la création d'un réseau complet de conseils scolaires de langue française, de façon à ce que tous les élèves francophones relèvent de conseils de langue française. Dans l'annonce qui faisait suite à une commission royale devant laquelle le Commissaire avait comparu et à diverses autres études sur le système scolaire, le ministre indiquait que le réseau comprendrait sept conseils scolaires catholiques et quatre conseils scolaires publics, répartis comme suit : cinq dans le nord de la province, trois dans le sud et trois dans l'est. Un douzième conseil scolaire catholique a été ajouté dans le nord de la province, par suite d'une étude spéciale

Les conseils scolaires de langue française devaient succéder dès 1998 aux sections de langue française des conseils scolaires majoritairement anglophones (sauf dans les régions d'Ottawa, de Toronto et de Prescott-Russell où il existe déjà des conseils scolaires de langue française). Le ministre Snobelen a aussi promis une réforme du financement de l'éducation dans la province : le financement de base, jusqu'alors fondé sur les taxes foncières, serait remplacé par des subventions provinciales accordées en fonction de critères objectifs. Ces nouveaux critères tiendraient compte des besoins de chaque élève, y compris les besoins particuliers des francophones.

La communauté francophone a d'abord été ravie de ces annonces. Le président du Conseil des écoles catholiques de langue française d'Ottawa-Carleton, M. Dominic Giroux, a

En revanche, la CRSS attribuait un nouveau rôle à l'hôpital Montfort sur le plan des services en français. En effet, la CRSS a demandé au CSRDOC d'établir un réseau de services de santé en français composé de représentants des conseils d'administration des hôpitaux désignés pour offrir des services en français et présidé par le représentant de l'hôpital Montfort. Ce réseau serait appelé à évaluer les besoins de services en français et à assurer que les dispositions requises soient en place pour offrir ces services, de concert avec le CSRDOC. En octobre, la ministre du Patrimoine canadien annonçait une subvention de 100 000 \$ à l'hôpital Montfort pour l'étude de la mise sur pied du réseau de services de santé en français.

Si l'annonce du 13 août a apporté un peu de soulagement à la communauté francophone — son hôpital survivait comme institution autonome — ce soulagement a été mitigé. Montfort ne serait plus le grand hôpital d'autrefois car on l'amputait de ses principaux services. D'aucuns ont parlé de coquille vide ou ont affirmé que l'institution ne serait plus qu'une clinique communautaire. Le Comité SOS Montfort a soulevé la possibilité d'un recours judiciaire.

À la suite d'une rencontre avec le ministre de la Santé du Manitoba, Darren Praznik, et de discussions avec le doyen Peter Walker, le Commissaire a proposé que l'Université d'Ottawa et l'hôpital Montfort deviennent un centre de formation de professionnels de la santé francophones hors Québec, chaque étudiant s'engageant par contrat à retourner dans sa province ou son territoire d'origine après ses études pour y exercer sa profession durant un certain nombre d'années. À la fin de l'année, le Commissaire se proposait de rencontrer les ministres fédéral et ontarien de la Santé à ce sujet.

Les services en français dans la province

La restructuration des services de santé a eu lieu à l'échelle de la province, et d'autres communautés francophones que celle d'Ottawa-Carleton ont connu des difficultés sur le plan de la langue. À Sudbury, un grand hôpital régional a remplacé trois institutions communautaires plus petites, dont l'hôpital Laurentien qui compte un personnel francophone appréciable. Selon les recommandations de la CRSS, le nouvel hôpital devait offrir des services bilingues, mais à l'automne, l'ACFO régionale de Sudbury a dû protester contre l'unilinguisme du nouveau directeur général et le peu de francophones au sein du conseil d'administration.

À Toronto et dans d'autres régions où il y a eu d'importantes restructurations des institutions de santé, les francophones ont dû faire face à des problèmes semblables. Un peu partout dans la province, l'ACFO est revenue à la charge pour défendre les droits des francophones de recevoir des services de santé dans leur langue première.

Après de sérieuses discussions avec le docteur Peter Walker, doyen de la Faculté de médecine de l'Université d'Ottawa, le Commissaire a soulevé auprès du gouvernement ontarien une autre dimension essentielle de la question : la formation de professionnels de la santé de langue française. L'Université d'Ottawa offre des cours en français aux futurs professionnels de la santé francophones et c'est à l'hôpital Montfort que ceux-ci obtiennent ensuite l'expérience clinique dans leur langue première. Dans sa lettre à M. Harris, le Commissaire a écrit :

L'autre question est celle de la formation de professionnels de la santé francophones, dont il y a depuis longtemps une pénurie en Ontario. Comme vous le savez, l'Université d'Ottawa a, il n'y a pas longtemps, décidé d'offrir le cours complet de médecine en français. L'hôpital Montfort est une importante ressource à cet égard.

Le docteur John Seely, professeur et ancien doyen de la Faculté des sciences de la santé de l'Université d'Ottawa, a abondé dans le même sens. Dans une lettre ouverte au *Ottawa Citizen*, parue le 30 mai, il a offert l'opinion suivante :

Ce n'est que dans un milieu de formation entièrement francophone que les étudiants peuvent apprendre le langage de la médecine et les nuances de la langue leur permettant de communiquer en français avec les patients et les intervenants de la santé. Il est impossible de créer un tel environnement dans une aile de langue française à l'intérieur d'une institution beaucoup plus grande où la langue principale est l'anglais.

[Notre traduction]

Dans la foulée du débat sur l'hôpital Montfort, les Franco-Ontariens ont exprimé à l'unanimité que leur communauté devrait s'occuper de la gestion de ses propres institutions de santé et de services sociaux. Le Comité SOS Montfort a soutenu que si le principe de la gestion autonome communautaire vaut pour les écoles, il devrait aussi valoir pour les établissements de santé.

Le Comité a reçu l'appui de professionnels de la santé de partout au Canada. Le 30 mai, à Ottawa, des professionnels de la santé de sept provinces majoritairement anglophones ont fondé le Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux du Canada. Invité à titre de principal conférencier à cette occasion, le Commissaire a encouragé les participants à persévérer dans cette voie. Un des premiers gestes du nouvel organisme a été de dénoncer le projet de fermeture de l'hôpital Montfort.

L'incertitude quant à l'avenir de Montfort s'est maintenue jusqu'au 13 août. Dans son rapport final pour la région d'Ottawa-Carleton, la CRSS est revenue sur sa décision de fermer l'hôpital : Montfort demeurerait ouvert comme institution communautaire des Franco-Ontariens, mais une grande partie de ses services seraient transférés au nouvel Hôpital d'Ottawa, notamment l'urgence, la médecine spécialisée et la chirurgie complexe. En outre, le nombre de lits serait réduit de 170 à moins de 70.

Deux événements majeurs ont marqué la communauté franco-ontarienne, l'un positif, l'autre négatif. Le 13 janvier, le gouvernement de l'Ontario a annoncé la création d'un réseau complet de conseils scolaires de langue française dans toute la province. Que de chemin parcouru depuis le détestable Règlement 171 Par contre, le 24 février, la Commission sur la restauration des services de santé (CRSS) proposait la fermeture de l'hôpital Montfort à Ottawa. Cette proposition a été un peu atténuée par une deuxième annonce de la CRSS le 13 août, mais il n'en reste pas moins que ses services ont été presque réduits à néant.

La crise de l'hôpital Montfort

« Nous ne nous battons pas que pour des briques et du mortier. Il faut bien comprendre que c'est notre sang et le sang de nos parents qui coule dans les murs de Montfort, et que ces murs sont menacés constants de l'assimilation et la dégradation graduelle mais inévitable des soins de santé en français dans un environnement bilingue. » C'est sur ce ton véhément que Mme Gisèle Lalonde, présidente du Comité SOS Montfort, s'est adressée au Cercle national des journalistes à Ottawa, le 7 mai, pour témoigner de l'attachement des Franco-Ontariens à l'hôpital Montfort.

La saga de l'hôpital a débuté en 1996, lors du lancement des travaux de la CRSS. Pour aider à régler la situation financière de la province, le gouvernement provincial a demandé à la Commission d'examiner la prestation des soins de santé en Ontario et de lui recommander des moyens d'effectuer des économies dans ce secteur, en fermant des hôpitaux si nécessaire. Les conseils régionaux de la santé de toute la province ont été consultés. Dès le 12 juin 1996, dans un rapport intitulé *Le changement : ses allégeances, pour bâtir un système de services de santé intégré et abordable*, le Conseil régional de santé du district Ottawa-Carleton (CRSDOC) a fait des recommandations qui auraient permis d'effectuer des économies sans fermer d'hôpital. Le rapport précise : « L'hôpital Montfort joue un rôle unique et crucial dans la région d'Ottawa-Carleton et partout en province. Il se distingue... des autres hôpitaux communautaires de la région [...] en ce qu'il offre] une large gamme de services en français. »

Malheureusement, la CRSS n'a pas tenu compte des recommandations du CRSDOC et, dans un rapport préliminaire rendu public le 24 février 1997, elle a proposé la disparition de trois hôpitaux d'Ottawa, dont l'hôpital Montfort. Depuis près de 50 ans, Montfort est le principal hôpital communautaire de langue française de la province et le seul hôpital universitaire francophone en Ontario. La CRSS recommandait que les services dispensés par l'hôpital Montfort soient intégrés au sein d'un méga-hôpital, le nouvel Hôpital d'Ottawa, qui, selon les plans de la CRSS, naitrait de la fusion des hôpitaux Général, Civic et Riverside ainsi que de l'hôpital Montfort, qui n'existerait plus en tant qu'organisme autonome.

La CRSS envisageait que les services en français continueraient dans le nouveau méga-hôpital qui, en théorie du moins, offrirait toute la gamme des soins, aussi bien en français qu'en anglais. Toutefois, la présentation publique du rapport s'est déroulée entièrement en anglais et aucun membre présent de la CRSS ne parlait français.

La réaction dans la communauté de langue française a été immédiate et unanime. Le Comité SOS Montfort fut créé sur-le-champ. Le quotidien *Le Droit* a consacré un numéro spécial à l'hôpital Montfort. Dans son éditorial du 26 février, intitulé *La gifle*, Pierre Bergeron a affirmé : « *Le Droit* fut fondé le 27 mars 1913 pour lutter contre le Règlement 17 [...] Lundi, leurs héritiers [des fondateurs du *Droit*] ont essuyé une autre gifle de même nature avec l'annonce de la fermeture de l'hôpital Montfort ». (Nous regrettons qu'un ajout de dernière heure dans notre rapport de l'an dernier ait donné la fausse impression que le CRSDOC avait recommandé la fermeture de certains hôpitaux.)

Des milliers de citoyens francophones d'Ottawa-Carleton et de régions plus éloignées ainsi que de nombreux anglophones ont envahi le Centre municipal le 22 mars pour un ralliement monstre en faveur de l'hôpital. Près de 150 000 personnes ont signé une pétition qui a été envoyée à Queen's Park et une grande marche a été organisée dans les rues d'Ottawa le 16 avril.

La CRSS et le gouvernement de l'Ontario ont reçu des milliers d'appels en faveur de la survie de l'hôpital. Le 24 avril, le Sénat du Canada adoptait une résolution spéciale invitant les gouvernements fédéral et ontarien à trouver une « solution juste et générale » pour assurer l'avenir de l'hôpital Montfort. L'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO) et d'autres associations communautaires franco-ontariennes ainsi que des associations d'outre-province, comme Alliance Québec, se sont aussi portées à la défense de Montfort.

Le Commissaire a communiqué avec Mme Lalonde dès l'éclatement de la crise; par la suite, il a visité l'hôpital pour s'entretenir avec elle et avec le directeur général, M. Gerald Savoie. Il est aussi intervenu auprès du président de la CRSS, le docteur Duncan Sinclair, du ministre de la Santé de l'Ontario, Jim Wilson, et du premier ministre Mike Harris. Dans une lettre à ce dernier, le Commissaire a rappelé l'importance de soigner les malades dans leur langue, ce que l'hôpital Montfort fait de façon exemplaire depuis longtemps. Tout en indiquant que l'hôpital dessert un bassin de 198 000 francophones, dont 28 000 unilingues, le Commissaire a ajouté la note personnelle suivante :

Médecin moi-même, je dois souligner l'importance de la langue dans les communications avec les malades : pour obtenir des précisions quant aux symptômes, pour expliquer la nature de la maladie, pour fournir des directives compréhensibles et faciles à suivre sur un traitement à continuer à domicile, pour obtenir un consentement éclairé, [...]

fait que le respect de la préférence linguistique des malades était le garant de l'excellence et de l'humanité des services de santé. Ultérieurement, des représentants de l'Association ont rencontré le ministre de la Santé, Jean Rochon.

L'association Outaouais Alliance s'est concentrée sur les questions des soins de santé et des services sociaux en anglais et de la réforme des commissions scolaires, et elle a protesté contre les restrictions à l'affichage commercial en anglais et contre la décision prise par la ville de Gatineau de cesser de faire paraître ses documents publics en anglais. Le Commissaire a écrit au maire Lacroix à ce sujet.

Exprimant son inquiétude quant au remplacement des commissions confessionnelles locales par une seule grande commission pour l'est du Québec, le Comité for Anglophone Social Action (CASA) de la Gaspésie s'est penché sur les réformes dans le secteur de l'éducation. Il a aussi fait valoir que la prestation de services en anglais dans les hôpitaux locaux était une priorité. Cette association a élaboré des projets pour favoriser le développement économique et retenir les jeunes Gaspésiens anglophones dans la région. La 22^e réunion annuelle du CASA a eu lieu en septembre à New Carlisle.

En septembre, la Voice of English Québec (VEQ) s'est réjouie de l'arrivée de la station de télévision Global à Québec. La VEQ s'est employée à négocier avec la régie régionale de la santé de Québec et les centres locaux de services communautaires pour améliorer les services de santé et les services sociaux en anglais dont la prestation est organisée à même le Centre Holland. Au nom du Réseau des groupes communautaires du Québec, elle a lancé une étude démographique sur la population anglophone de la province et créé un site Internet où présenter les constatations de cette étude. La VEQ s'est efforcée de mieux faire connaître la riche histoire de la communauté anglophone dans la région de Québec.

Le Council of Anglophone Magadalen Islanders (CAMI) a célébré son 10^e anniversaire cette année.

La Châteauguay Valley English-speaking People's Association (CVESPA) s'est occupée de questions allant des soins de santé et des services sociaux à la réforme électorale et, en octobre, elle a présenté un mémoire sur la modification de la Constitution au comité conjoint permanent, à Ottawa.

La Coasters' Association a fait la promotion des stations de radio communautaires comme moyen d'unir les anglophones qui vivent sur la Côte-Nord du Bas-Saint-Laurent et cherché à favoriser le développement économique afin que les jeunes demeurent dans la région.

Les services fédéraux

L'examen des programmes du gouvernement du Canada et la reconstruction des ministères fédéraux ont donné lieu à de nombreux changements, notamment en ce qui a trait à la prestation des services. Toutefois, malgré ces changements, qui

En 1997, les 334 plaintes déposées contre des institutions fédérales ont donné lieu à 247 plaintes recevables comparativement à 133 seulement en 1996. Cette augmentation de 85 p. 100 est en grande partie due aux 110 plaintes touchant à la langue de travail à Air Canada. Encore une fois, nous constatons qu'un grand nombre de plaintes sont non recevables, ce qui semble indiquer qu'il régnait une certaine confusion quant au champ d'application de la *Loi sur les langues officielles*. Beaucoup de Québécois, francophones comme anglophones, déposent auprès du Commissariat aux langues officielles des plaintes liées à des questions qui concernent le gouvernement provincial ou le secteur privé et qui ne tombent pas sous le coup de la *Loi*.

Les plaintes provenant du Québec émanent aussi bien de citoyens d'expression française que d'expression anglaise. Les plaintes formulées par les Québécois francophones portent principalement sur le manque de services en français dans les bureaux centraux des ministères fédéraux à Ottawa, ou sur des difficultés à recevoir des services en français dans d'autres régions du pays, avec lesquelles ils font affaire lors de leurs déplacements à l'extérieur du Québec. Les plaintes déposées par des Québécois d'expression anglaise concernent habituellement l'indisponibilité ou le caractère inadéquat des services en anglais offerts par les bureaux fédéraux.

La majorité des lacunes décelées portent sur la langue de service — en personne, par la poste ou par téléphone. Le ministère du Développement des ressources humaines a fait l'objet de 18 plaintes qui concernaient l'absence d'offre active et la langue des communications écrites et téléphoniques, en particulier en Gaspésie et dans la région de Sherbrooke. Douze plaintes visaient les communications visuelles dans les aéroports de Montréal. Nous avons reçu 16 plaintes au sujet de diverses institutions fédérales qui ont négligé de diffuser leurs annonces dans les médias communautaires du groupe linguistique minoritaire, en particulier dans de petites collectivités comme les Îles de la Madeleine.

Les associations et les médias de la communauté anglophone

Les Québécois d'expression anglaise tiennent à leurs journaux et à leurs stations de radio et de télévision. Le plus gros journal anglophone est *The Gazette*, quotidien montréalais qui existe depuis 219 ans et qui a un tirage d'un peu plus de 200 000 exemplaires. La publication centenaire *The Record*, de Sherbrooke, qui est diffusée dans les Cantons-de-l'Est, est aussi un quotidien anglophone. En outre, la province compte quelque 25 hebdomadaires et publications bimensuelles ou mensuelles en anglais ainsi que l'Association des journaux régionaux du Québec (AJRQ), organisation dynamique qui représente ces publications et fournit de nombreux services communs. Le Commissaire a continué d'inciter les établissements fédéraux à annoncer dans les journaux de la communauté anglophone et a rencontré l'AJRQ à plus d'une reprise. De plus, malgré quelques lacunes ici et là, les foyers anglophones reçoivent les émissions diffusées par les réseaux de télévision et de radio de langue anglaise de la Société Radio-Canada et des émissions de plusieurs stations privées.

La Fédération d'art dramatique du Québec a célébré son 25^e anniversaire et la Société québécoise pour la promotion de la littérature de langue anglaise (QSPFL) a tenu sa 10^e cérémonie annuelle de remise de prix à la Place des Arts de Montréal, en décembre.

La communauté anglophone est représentée par plusieurs organisations, la plus grande est Alliance Québec, dont le bureau principal se trouve à Montréal et qui a des sections dans d'autres villes. Alliance Québec joue un rôle important au sein du Réseau des groupes communautaires du Québec, qui administre une entente de développement communautaire avec le ministère de Patrimoine canadien. En février, Alliance Québec a donné une soirée spéciale au Centaur Theatre pour rappeler au premier ministre Lucien Bouchard les promesses qu'il a faites l'an dernier à la communauté anglophone. L'organisme est intervenu dans le débat sur le projet de loi 109 et a comparu devant le comité conjoint permanent pour discuter du projet de modification à l'article 93 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. À la fin de l'année, Mme Constance Middleton-Hope a remplacé M. Michael Hamelin à la présidence de cette association. Elle a déclaré qu'Alliance Québec était une voix en faveur de la diversité et de la tolérance.

Le 13 septembre, la Townshippers' Association a tenu sa 18^e journée annuelle à Waterloo, à laquelle environ 6 000 personnes ont pris part. Madame Theodora Brinkman, la nouvelle présidente de l'association, a insisté sur l'importance pour les membres d'être solidaires pour garantir l'accessibilité des services en anglais. Cette organisation a fait beaucoup d'efforts cette année pour garantir la prestation des soins de santé et des services sociaux en anglais dans les Cantons-de-l'Est et la prise de mesures adéquates concernant la nouvelle commission scolaire pour la région. Dans ses allocutions lors des cérémonies d'ouverture de la journée annuelle et plus tard à l'assemblée générale annuelle de l'association, le Commissaire a insisté sur le

En mars, M. Trudel a annoncé des dispositions visant à inciter, grâce à des mesures fiscales et des subventions, 416 petites municipalités à se regrouper pour former 176 entités plus grandes. Pour les corporations municipales, il y avait des avantages à se regrouper et des inconvénients à ne pas le faire. La désignation bilingue des villes et villages en vertu du paragraphe 29.1 de la *Charte de la langue française* compliquait cette question. Pour être désignée bilingue (ce qui permet de rédiger les pancartes de signalisation, des lettres et des procédures dans les deux langues), une municipalité doit avoir une population composée d'au moins 50 p. 100 d'anglophones. Des municipalités anglophones qui fusionneraient avec des voisines francophones risquaient de perdre cette désignation.

En Gaspésie, Mme Gisèle Delarosbil, maire de Hopetown, municipalité où la majorité anglophone hésitait à accepter le fusionnement, a refusé les propositions de M. Trudel. Les autres municipalités désignées auxquelles un fusionnement pourrait faire perdre cette désignation étaient Grosse-Ile et Île d'Entrée dans les Îles-de-la-Madeleine, North Haley dans les Cantons-de-l'Est, Hemmingford dans la vallée de Châteauguay et Shawville dans la région de Pontiac. Le Commissaire a communiqué avec le gouvernement du Québec au sujet de ce problème, qui n'était toujours pas résolu à la fin de l'année.

La dévolution et la langue

Le 21 avril, le gouvernement fédéral signalait avec le Québec une entente par laquelle il lui transférerait la responsabilité des programmes d'emploi. Le Commissaire a écrit au ministre fédéral du Développement des ressources humaines, Pierre Pettigrew, afin d'annoncer des principes pour la protection des droits des minorités de langue officielle dans tout processus de dévolution. Il a aussi eu avec le sous-ministre Mel Cappe, une réunion qui s'est avérée fort fructueuse.

Les représentants des milieux d'expression anglaise étaient heureux que la ministre québécoise de l'Emploi, Louise Harel, et M. Pettigrew s'engagent à faire le nécessaire pour que les Québécois anglophones continuent d'être servis dans leur langue maternelle. Monsieur Michael Hamelin, alors président d'Alliance Québec, a déclaré dans un communiqué que « cette entente est un contrat entre les deux ordres de gouvernement. Elle garantit l'accessibilité des services de ce secteur en anglais à quiconque en fait la demande. » [Notre traduction] *The Gazette* a aussi applaudi à cette entente dans un éditorial du 22 avril intitulé *Ottawa-Québec deal a winner* (L'entente Ottawa-Québec, une bonne affaire pour tout le monde).

La communauté anglophone se préoccupe toujours, cependant, des possibilités d'emploi pour ses jeunes, bien que la plupart des jeunes anglophones parlent maintenant couramment le français.

Le 13 septembre à Waterloo, dans les Cantons-de-l'Est, le Commissaire a insisté sur la nécessité de fournir à toutes les minorités de langue officielle des soins de santé et des services sociaux dans leur langue.

Le ministre de la Santé, Jean Rochon, a demandé à plusieurs régions régionales de revoir leurs plans; on s'attend à ce que les plans soient présentés de nouveau au début de 1998.

Par une entente spéciale, le gouvernement fédéral a cherché à aider la province à assurer des soins de santé et des services sociaux en anglais. En vertu d'un accord fédéral-provincial signé en 1993, le gouvernement fédéral a fourni, en 1997, 380 000 \$ couvrant une partie des frais associés au placement de coordonnateurs anglophones dans les régions régionales de la santé. Le Commissaire a exhorté les gouvernements fédéral et québécois à continuer de faire ce qui est prévu dans cet accord.

Un climat de controverse, de mécontentement et de tension régnait toujours cette année dans les Cantons-de-l'Est relativement à la question de la signalisation dans les établissements de santé. L'an dernier, conformément aux directives de l'OLF, le Centre universitaire de santé de l'Est à Sherbrooke a été obligé d'enlever ses panneaux bilingues. Cette année, à la suite d'une plainte, l'Office a mené une enquête sur les panneaux de signalisation à l'hôpital La Providence, à Magog; elle a décidé que les panneaux incorporant l'anglais n'étaient pas autorisés parce que cet hôpital n'est pas reconnu officiellement comme un établissement bilingue en vertu du paragraphe 29.1 de la *Charte de la langue française*. Cet hôpital a donc retiré ses panneaux rédigés en anglais; le moins qu'on puisse dire, c'est que cela a provoqué la colère de la *Townshipers' Association*.

Les Montréalais d'expression anglaise ont continué à suivre attentivement le grand projet de fusionnement de l'hôpital Royal Victoria, de l'Institut neurologique de Montréal, de l'hôpital de Montréal pour enfants et de l'Hôpital général de Montréal; le nouvel organisme porte le nom de Centre hospitalier de l'Université McGill.

Les affaires municipales

Les municipalités ont connu une année mouvementée, car le gouvernement du Québec leur a délégué des responsabilités représentant des sommes considérables. L'Union des municipalités du Québec et l'Union des municipalités régionales de comté du Québec ont négocié toutes les deux pendant longtemps avec le ministre des Affaires municipales, Rémi Trudel, et le premier ministre Lucien Bouchard. Les municipalités anglophones et bilingues avaient d'autres sujets de préoccupation; en effet, plusieurs d'entre elles ont reçu, de la part des représentants de l'OLF, des avis les informant de l'illégalité de leurs panneaux de signalisation.

institutions de langue française ont également été fermées ou transformées. De façon générale, les services fournis dans les hôpitaux francophones et anglophones restants éprouvent de la difficulté à répondre à la demande et les changements survenus ont provoqué une grande inquiétude quant à la disponibilité et à l'accessibilité des soins de santé et des services sociaux en anglais.

En 1986, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi 142, qui garantit l'accessibilité de services en anglais, et ordonne aux régions régionales de la santé d'établir des plans d'accès en conséquence. Au début de l'année, les 16 régions régionales de la santé ont présenté de nouveaux plans pour la prestation de services en anglais; sur un total de 553 établissements de santé et de services sociaux à l'échelle de la province, 70 sont entièrement bilingues et 200 le sont partiellement.

Bien que le premier ministre Lucien Bouchard ait promis, dans le discours qu'il a prononcé en mars 1996 au Centaur Theatre devant un public anglophone, de continuer à garantir la prestation des soins de santé et des services sociaux en anglais, des membres du Parti Québécois, lors d'une assemblée générale en janvier, ont pris fortement position contre le bilinguisme dans les établissements de santé et de services sociaux. Après cette réunion, le gouvernement a refusé d'approuver les plans d'accès. Selon le vice-premier ministre, Bernard Landry, et la ministre de la Culture, Louise Beaudoin, ces plans obligeraient les professionnels de la santé et les autres employés des 553 établissements québécois à satisfaire à des exigences excessives en matière de bilinguisme et limiteraient le droit de travailler en français garanti par l'article 46 de la *Charte de la langue française*. Les plans d'accès ont ensuite été transmis à l'Office de la langue française (OLF) afin qu'il les examine.

Les anglophones ont estimé que leurs droits aux soins de santé et aux services sociaux dans leur langue étaient menacés. Un réseau d'associations régionales a protesté en affirmant que les plans d'accès avaient été établis soigneusement, conformément aux lignes directrices du ministre de la Santé, par des professionnels et des administrateurs qui travaillaient sur le terrain. Les associations soutenaient que l'OLF n'avait pas de compétence professionnelle dans le domaine de la santé et des services sociaux. Le 28 août 1997, Mme Marisa Tessier de la *Townshipers' Association* a fait paraître dans *The Record* [Sherbrooke] un plaidoyer pour la mise en application immédiate des plans d'accès.

L'établissement de plans d'accès aux services en anglais est une question de bonne volonté et d'harmonie entre voisins. Ils ont été établis et approuvés par des professionnels de la santé, dont la plupart sont des francophones. Ils ont pour objet la prestation de services de santé et de services sociaux de qualité aux communautés majoritaire et minoritaire du Québec, aux personnes malades ou mourantes. [Notre

traduction]

Motion de résolution autorisant la modification de la Constitution du Canada

Attendu :

que le gouvernement du Québec a fait connaître son intention de mettre en place des commissions scolaires linguistiques francophones et anglophones au Québec;

que l'Assemblée nationale du Québec a adopté une résolution autorisant la modification de la Constitution du Canada;

que l'Assemblée nationale du Québec a réaffirmé les droits consacrés de la communauté québécoise d'expression anglaise, notamment le droit, exercé conformément aux lois du Québec, des membres de cette communauté de faire instruire leurs enfants dans des établissements de langue anglaise que cette communauté gère et contrôle et qui sont financés à même les fonds publics;

que l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* garantit aux citoyens partout au Canada des droits à l'instruction dans la langue de la minorité et à des établissements d'enseignement que la minorité linguistique gère et contrôle et qui sont financés à même les fonds publics;

que l'article 43 de la *Loi constitutionnelle de 1982* prévoit que la Constitution du Canada peut être modifiée par proclamation du gouverneur général sous le grand sceau du Canada, autorisée par des résolutions du Sénat, de la Chambre des communes et de l'assemblée législative de chaque province concernée,

la Chambre des communes a résolu d'autoriser la modification de la Constitution du Canada par proclamation de Son Excellence le gouverneur général sous le grand sceau du Canada, en conformité avec l'annexe ci-jointe.

ANNEXE
MODIFICATION DE LA CONSTITUTION DU CANADA
LOI CONSTITUTIONNELLE DE 1867

1. La *Loi constitutionnelle de 1867* est modifiée par l'insertion, après l'article 93, de ce qui suit :
« 93A. Les paragraphes (1) à (4) de l'article 93 ne s'appliquent pas au Québec. »
2. Titre de la présente modification : *Modification constitutionnelle de (année de proclamation) (Québec).*

À la fin de l'année, la province semblait prête à établir son nouveau système scolaire, comme prévu, pour le 1^{er} juillet 1998.

L'enseignement postsecondaire

Le secteur public de l'enseignement postsecondaire de la communauté anglophone du Québec se compose de trois universités et de cinq collèges qui sont fréquentés par quelque 75 000 étudiants. Ces établissements attirent aussi un nombre

élevé de personnes de l'extérieur de la province, mais ils ont été touchés par la réduction du financement public et par l'augmentation, l'an dernier, des frais de scolarité pour les étudiants non résidents de niveau universitaire.

Les étudiants ont réagi fortement à cette hausse des frais de scolarité. En juin, l'association des étudiants de l'Université McGill a intenté une poursuite contre le gouvernement du Québec et l'Université McGill, à cause de l'augmentation des frais imposée à ses membres de l'extérieur de la province; elle affirmait que 5 000 étudiants étaient touchés et que leurs frais avaient augmenté en moyenne de quelque 1 200 \$. Au bureau de Mme Marois, on a fait observer que cette augmentation n'est que justice et que, lorsque des résidents du Québec étudient à l'extérieur de leur province, ils doivent eux aussi payer des frais de scolarité plus élevés, puisque les frais exigés par les universités du Québec sont les plus bas au Canada.

En dépit de leurs efforts pour combler la perte de fonds provinciaux (qui représente une réduction de 25 p. 100 en quatre ans pour les universités) avec des dons de particuliers, les universités anglophones se trouvaient dans une situation financière précaire. Depuis trois ans, l'Université Concordia a subi au total des compressions budgétaires de 22 millions de dollars, ce qui a entraîné des réductions dans de nombreux services, dans le secteur de la recherche et dans les programmes universitaires. De plus, les universités et collèges de langue anglaise ont signalé une diminution du nombre des demandes d'inscriptions et des inscriptions elles-mêmes. On s'est efforcé de trouver de nouveaux moyens de réunir des fonds, ainsi, au cours des dernières années, l'Université Bishop's a recueilli près d'un million de dollars par an grâce à des dons de particuliers. En outre, des économies ont été réalisées grâce à la collaboration entre des universités, en particulier à Montréal où des universités anglophones et francophones ont élaboré des programmes conjoints et partagé des installations. Par exemple, le directeur de l'École de service social de l'Université McGill, William Rowe, a annoncé avec fierté la création d'un programme conjoint de formation avec l'Université de Montréal. De telles initiatives s'ajoutent aux collaborations entre les universités anglophones.

La santé et les services sociaux

La plupart des établissements québécois de santé et de services sociaux de langue anglaise ont été fondés par la communauté d'expression anglaise, et ces hôpitaux, cliniques et agences ont longtemps été des points d'appui des services en anglais. Cependant, la réorganisation des systèmes de santé et de services sociaux, conjuguée à un recours accru aux soins ambulatoires et aux centres locaux de services communautaires, et les compressions budgétaires ont entraîné des changements radicaux. On a fermé ou transformé de fond en comble de vénérables institutions anglophones établies de longue date au Québec : le Queen Elizabeth et le Reddy Memorial dans l'ouest de Montréal, le Jeffery Hale à Québec et l'Hôpital de Sherbrooke. Des

la communauté anglophone, alors que la diminution du nombre d'inscriptions aux écoles francophones serait négligeable. Faisant remarquer les tendances en matière d'inscriptions, le président de la commission scolaire Lakeshore, M. Marcus Tabachnick, a déclaré dans une lettre à *The Gazette* (24 juillet 1997) que si le gouvernement voulait que le système scolaire anglophone soit viable pendant longtemps, il devait en accroître l'accessibilité.

Lorsqu'il a constitué les conseils provinciaux en vertu du projet de loi 109, le gouvernement du Québec a répondu à une partie mais non à la totalité des questions qui inquiétaient les anglophones. Il a accepté un plan élaboré par un professeur de l'Université de Montréal, M. Jean-Pierre Proulx, qui atténuait les restrictions prévues sur le droit de vote aux élections des commissions scolaires anglophones. Il en a résulté un vote unanime à l'Assemblée nationale en faveur du projet de loi 109 et un appui unanime pour une requête au Parlement du Canada en vue d'abroger les passages de l'article 93 qui s'appliquent au Québec. Pour l'établissement des nouvelles commissions, Mme Marois a accepté de modifier les limites de plusieurs territoires; au moment de mettre sous presse toutefois, les problèmes des parents de quelque 452 enfants du secteur Harwood n'avaient pas encore été réglés de manière définitive. De plus, le gouvernement n'a pas atténué les restrictions à l'accès aux écoles de langue anglaise.

En octobre, le Parlement a créé un comité conjoint du Sénat et de la Chambre des communes pour étudier la demande d'abrogation de l'article 93 de la Constitution présentée par le Québec. En raison du vote unanime à l'Assemblée nationale, le ministre fédéral des Affaires intergouvernementales, Stéphane Dion, a jugé que cette question faisait l'objet d'un consensus au Québec et il a recommandé l'adoption de la modification demandée. Le ministre québécois des Affaires intergouvernementales, Jacques Brassard, et la ministre de l'Éducation, Pauline Marois, ont comparu devant le comité conjoint afin d'expliquer pourquoi cette modification était nécessaire. Ils ont insisté sur le consensus existant et ont déclaré au comité que cette modification était essentielle pour éviter d'imposer au Québec un lourd système mixte de commissions linguistiques et confessionnelles. Des représentants de l'opposition libérale québécoise, les députés Jean-Marie Fournier et François Guimier, ont aussi comparu devant le comité pour appuyer la proposition en question.

Quelques groupes, comprenant des catholiques anglophones et des protestants anglophones et francophones, se sont opposés à cette modification, tout comme l'Alliance Québec qui a insisté sur le fait que l'alinéa 23(1a) de la *Charte canadienne des droits et libertés* (qui garantit aux minorités de langue officielle des droits à l'instruction dans leur langue maternelle) n'est pas en vigueur au Québec. Cependant, la plupart des membres du comité ont recommandé que les propositions du Québec soient adoptées telles quelles. Le 18 novembre, à l'issue d'un vote libre à la Chambre des communes, la résolution suivante a été adoptée par une majorité de 204 voix contre 59.

La communauté anglophone s'est dite généralement en faveur du projet de commissions scolaires linguistiques puisqu'il permettrait de regrouper les ressources du secteur anglophone, qui sont partagées actuellement entre les systèmes protestant et catholique. Le projet a toutefois suscité des inquiétudes. En effet, en ce qui a trait à l'établissement des commissions scolaires anglophones, Mme Marois a proposé que seuls les parents des enfants qui ont le droit de fréquenter des écoles anglaises puissent voter pour les commissaires du réseau anglophone. Tous les autres citoyens seraient inscrits auprès des commissions scolaires francophones. Cela semblait injuste à la communauté anglophone, qui ne comprenait pas pourquoi tous les citoyens d'expression anglaise ne pourraient pas avoir le droit de voter aux élections des commissions scolaires anglophones. Michael Hamelin et Don Myles d'Alliance Québec ont écrit, dans *The Gazette* (Montréal) du 7 mai 1997, que le gouvernement affirme de la sorte qu'on est anglais par exception et que les particuliers ont perdu le droit inconditionnel de choisir la communauté à laquelle ils s'identifient. Selon eux, une partie du Québec anglophone est ainsi privée du contrôle et de la gestion communautaire de ses écoles.

La délimitation des territoires des districts scolaires était un autre problème. Bien qu'il y ait eu, jusqu'à présent, 17 commissions scolaires principalement anglophones, Mme Marois a proposé de créer seulement neuf commissions scolaires de langue anglaise. De nombreux Québécois d'expression anglaise trouvaient ces territoires trop vastes et d'aucuns estimaient que certaines écoles étaient rattachées au mauvais district. Par exemple, des anglophones de la région de Harwood, à l'ouest de Montréal, ont protesté contre le transfert de leurs enfants des écoles du Lakeshore à celles de Châteauguay. Des anglophones de la Gaspésie ont dit craindre que l'immense district scolaire prévu pour tout l'est du Québec ne soit impossible à gérer. Aux audiences sur le projet de loi 109, qui se sont tenues à Québec en mai, Mme Nancy Beattie, alors présidente de la *Townshippers' Association* (association des anglophones de l'Estrie), a soutenu que certains enfants allaient devoir parcourir des distances inacceptables pour se rendre à l'école. Par ailleurs, la représentation spécifique des parents catholiques anglophones auprès des nouvelles commissions linguistiques n'était pas prévue.

Les inscriptions dans les écoles de langue anglaise et l'accessibilité de celles-ci ont aussi été des sujets d'inquiétude. Selon les modalités actuelles de la *Charte de la langue française*, en vigueur depuis 1977, sauf quelques exceptions, seuls les enfants de parents instruits en anglais au Canada ont le droit de fréquenter des écoles anglophones. Les enfants d'immigrants, même ceux dont les parents ont fait leurs études en anglais à l'extérieur du Canada, ne peuvent fréquenter les écoles anglaises. Des représentants des milieux d'expression anglaise ont demandé à maintes reprises au gouvernement d'éliminer au moins quelques-unes des restrictions à l'accès à leurs écoles; ils lui ont affirmé que cela serait d'une importance certaine pour l'avenir de

sion française et 3 637 (63,7 p. 100), d'expression anglaise. Ces derniers pourcentages reflètent la répartition des deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick.

LE QUÉBEC

Pour la communauté d'expression anglaise du Québec, 1997 a été une année de changement et de préoccupation, notamment dans les domaines de l'éducation, des services de santé et des affaires municipales.

L'éducation

Comme toujours, la communauté d'expression anglaise a montré l'importance que revêtent pour elle ses 340 écoles (qui étaient au nombre de 519 il y a 25 ans) et l'aventir des 100 000 enfants (250 000 il y a 25 ans) qui les fréquentent.

Pour faire suite aux recommandations des États généraux sur l'éducation publiées l'an dernier, le gouvernement provincial a entrepris de grandes réformes. En avril, il a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi 109 dans lequel il a proposé de convertir le traditionnel système scolaire confessionnel en un régime fondé sur la langue.

En 1993, la Cour suprême du Canada a décidé (*L'Association des commissions scolaires protestantes du Québec et al. c. le Procureur général du Québec*) que la *Loi sur l'instruction publique* de 1988, qui prévoyait l'établissement de commissions scolaires linguistiques mais contenait aussi une disposition permettant le maintien de commissions scolaires confessionnelles à Montréal et à Québec, n'enfreignait pas l'article 93 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Cependant, fort d'une résolution adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale, le gouvernement provincial a demandé au Parlement d'abroger pour le Québec cet article de la Constitution. Cela permettrait à la province d'établir un système uniforme de commissions scolaires linguistiques sans structures confessionnelles coexistantes.

En outre, le gouvernement québécois a annoncé une importante réduction du nombre de commissions scolaires ainsi que la révision des programmes d'études et la modification des responsabilités en matière d'éducation à l'échelle locale. La carte scolaire a été remaniée et les territoires des 158 commissions scolaires confessionnelles ont été regroupés en 72 districts linguistiques. La compétence des commissions scolaires, qu'elles soient francophones ou anglophones, s'étendra à tout le territoire de la province. À l'automne, on a commencé à constituer des conseils provinciaux qui existeront jusqu'à la création des commissions linguistiques permanentes, en juin 1998. Selon le calendrier de la ministre de l'Éducation, Pauline Marois, le nouveau système devrait être prêt à fonctionner dès le 1^{er} juillet 1998.

Une plainte se rapportait à une conférence nationale organisée par le Muriel McQueen Ferguson Centre for Family Violence Research; ce colloque avait reçu l'appui financier du ministère du Développement des ressources humaines et de Condition féminine Canada. Le Ministère a modifié son entente pour y inclure une clause linguistique et a fourni des fonds supplémentaires afin d'assurer le déroulement de la conférence dans les deux langues officielles.

Treize plaintes ont été déposées contre la Société canadienne des postes. Quatre d'entre elles mettaient en cause les normes d'adressage de la Société et deux avaient trait à de la documentation unilingue anglaise distribuée par elle. Une de ces plaintes faisait suite à la distribution d'une trousse d'information, rédigée en anglais seulement, sur la taxe de vente harmonisée et l'autre se rapportait à un document unilingue anglais sur le lancement d'un timbre à la mémoire de Gilles Villeneuve; cet incident s'est produit au bureau de poste de Bouctouche.

Quant à la langue de travail, 12 plaintes ont été déposées contre Nav Canada. Deux d'entre elles concernant des messages électroniques unilingues ont été réglées par suite de l'engagement du vice-président de la Société de corriger la situation et deux autres portaient sur l'absence de surveillance en français. Les huit autres, dont la plupart ont été reçues tard dans l'année, concernaient l'indisponibilité de messages électroniques et de messages vocales en français ainsi que le site Intranet de Nav Canada. Elles étaient encore à l'étude en fin d'année.

Deux plaintes relatives à la langue de travail ont également été déposées contre Développement des ressources humaines Canada (DRHC); elles dénonçaient la distribution de documents écrits dans une seule des deux langues officielles. Dans le premier cas, le Ministère a avisé les gestionnaires de ne remettre aux employés que des documents rédigés dans les deux langues officielles. Les gestionnaires avaient cru bon de distribuer des documents unilingues anglais afin de rassurer les employés inquiets des changements entraînés par le retrait du gouvernement fédéral du domaine de la formation de la main-d'œuvre. La deuxième plainte est survenue lorsque le gouvernement du Nouveau-Brunswick a diffusé de l'information aux employés de DRHC susceptibles d'être touchés par l'entente sur le transfert des responsabilités en matière de formation de la main-d'œuvre. La plus grande partie du document était bilingue, mais quelques pages étaient en anglais seulement. Le Ministère est intervenu auprès du gouvernement provincial pour que tout le document lui soit envoyé dans les deux langues officielles; il s'est ensuite chargé de le remettre à ses employés. Nous avons exprimé au sous-ministre notre inquiétude quant à la perte possible du droit des employés de travailler en français, par suite du transfert à la province des responsabilités dans le domaine de la main-d'œuvre.

Les ministères fédéraux comptent sur 5 706 fonctionnaires pour servir la population des deux groupes linguistiques du Nouveau-Brunswick. De ce nombre, 2 380 (41,7 p. 100) occupent des postes bilingues; 2 069 (36,3 p. 100) sont d'expres-

Enfin, le dynamisme culturel de la communauté acadienne est toujours aussi remarquable. La Fête nationale des Acadiens, célébrée le 15 août, a été marquée par des festivals dans toute la région. L'histoire d'Evangéline a fait l'objet d'expositions spéciales au Musée acadien de l'Université de Moncton. L'artiste Herménégilde Chénasson a rappelé que de toutes les œuvres littéraires parlant de l'Acadie, le poème *Evangéline* de Henry Wadsworth Longfellow est la plus connue.

Les services fédéraux

En 1997, 127 plaintes recevables ont été déposées contre les institutions fédérales au Nouveau-Brunswick : 96 portaient sur l'absence de services en français, 24 étaient reliées à la langue de travail, cinq remettaient en question les exigences linguistiques de certains postes et deux concernaient le respect, par le gouvernement fédéral, de ses engagements en vertu de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Un nombre important des plaintes relatives à la Partie IV de la *Loi* (service au public) visaient le Service correctionnel du Canada, Elections Canada, Développement des ressources humaines Canada et la Société canadienne des postes.

Le Service correctionnel du Canada a fait l'objet de 26 plaintes. Elles portaient principalement sur l'absence de services adéquats en français aux détenus du pénitencier de Dorchester. La plupart des plaintes ont été résolues, mais la récurrence de certaines d'entre elles soulève des questions quant à la capacité de cette institution de satisfaire à ses obligations linguistiques de façon soutenue. Nous entendons y mener une enquête approfondie en 1998.

De son côté, Elections Canada a fait l'objet de 13 plaintes au Nouveau-Brunswick, dont 12 portaient sur des infractions commises par des recenseurs lors de l'établissement du Registre national des électeurs. Les plaignants dénonçaient le fait que les recenseurs n'ont pu les servir dans leur langue lorsque ceux-ci se sont présentés à leur domicile. Elections Canada a réagi promptement en envoyant d'autres recenseurs, lorsque cela était possible, et en présentant des excuses dans les autres cas.

Développement des ressources humaines Canada a fait l'objet de 13 plaintes en raison de l'absence de documentation et de services en français. Sept de ces plaintes mettaient en cause le Centre de ressources humaines à Miramichi; les autres visaient les centres de Moncton, Fredericton et Saint John. Quatre plaintes dénonçaient la distribution de documents rédigés en anglais seulement. Le Ministère compte utiliser un nouveau logiciel qui lui permettra d'émettre des lettres dans la langue officielle du client, évitant ainsi les erreurs relatives à la préférence linguistique signalées par deux des plaintes. Pour remédier aux deux autres plaintes, le Ministère a envoyé aux plaignants les documents en français et s'est engagé à utiliser un format bilingue pour ses lettres.

Le secteur francophone comprend environ 43 000 élèves inscrits dans 123 écoles. En outre, quatre collèges francophones (Bathurst, Campbellton, Dieppe et Edmundston) comptent au total quelque 1 500 étudiants et offrent des cours de science et de la formation dans des métiers professionnels. Près de 6 300 étudiants, dont les deux tiers étudient à temps plein, sont répartis entre les trois campus de l'Université de Moncton, à Moncton, à Edmundston et à Shippegan. Cette université de langue française a célébré le 20^e anniversaire de sa Faculté de droit en inaugurant un nouvel édifice qui porte le nom d'un juge acadien de grande renommée, Adrien-J. Cormier. Le Commissaire a été l'un des conférenciers de marque invités aux cérémonies d'inauguration.

Depuis longtemps, le Nouveau-Brunswick est une province officiellement bilingue; sa loi 88 a été enchâssée dans la Constitution canadienne. La Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) estime toutefois qu'il est nécessaire d'apporter certaines modifications à la loi et aux politiques linguistiques de la province. Le gouvernement a demandé à Mme Madeline Delaney-LeBlanc, sous-ministre, d'effectuer une étude à ce sujet. Le Commissariat, représenté par le Directeur général des Enquêtes et par la représentante du Commissaire en Atlantique, a offert une aide technique. Le rapport a été rendu public le 19 février. L'étude a révélé que même si les services provinciaux au public sont généralement disponibles dans les deux langues, certains problèmes persistent. Par exemple, des francophones ont vécu des situations inquiétantes dans le domaine de la santé. La SAANB, par la voix de son président, M. Ronald Brun, a invité le gouvernement à améliorer sa loi et ses politiques. Il a en outre suggéré la création d'un commissariat provincial des langues officielles pour assurer une meilleure vérification de l'aspect linguistique des services. Le gouvernement a reconnu qu'il existait des lacunes et il s'est engagé à y remédier, en portant une attention spéciale au domaine de la santé.

La SAANB s'est intéressée au dossier des circonscriptions électorales fédérales de façon particulière. À la suite d'une enquête du Commissaire sur des plaintes reçues, la Société a porté l'affaire devant les tribunaux; le Commissaire a demandé et obtenu le statut d'intervenant.

Les Acadiens sont grandement préoccupés par la question de la radiodiffusion et de la télévision. Ils ont manifesté leur inquiétude vis-à-vis des compressions budgétaires imposées à la Société Radio-Canada, insistant sur l'importance de la programmation locale. À Fredericton, la première radio communautaire de langue française (CJPN 90,5 FM) est entrée en ondes. Les 60 000 francophones qui habitent le nord de la province auront bientôt accès au service FM stéréo de Radio-Canada, par suite de l'installation de nouveaux émetteurs. Le quotidien *L'Acadie Nouvelle*, qui a un tirage de quelque 20 000 exemplaires, et sept hebdomadaires, desservent la communauté. Des services de télédiffusion donnent accès à plusieurs stations de télévision de langue française.

Harley d'Entremont — avec qui le Commissaire a eu plusieurs entretiens au cours de l'année — a parlé du bilan exceptionnel de l'institution plus que centenaire, seule université de langue française en Nouvelle-Écosse. Il a souligné que les relations étroites qu'entretiennent professeurs et étudiants (dont les nombres sont équivalents) confèrent à l'éducation dans cette institution une dimension humaine peu commune.

La Nouvelle-Écosse possède deux radios communautaires : CIFA à Clare et CKJM à Chéticamp. L'hebdomadaire *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse* a célébré cette année son 60^e anniversaire.

Parmi les projets communautaires d'envergure, on note particulièrement le réaménagement du lieu historique de Grand-Pré, « le joyau de tous les lieux historiques nationaux au Canada », selon la présidente de la SNA. La Société Promotion Grand-Pré, mise sur pied en novembre 1997 et présidée par Mme Barbara LeBlanc, sera responsable de la gestion du lieu historique en collaboration avec Parcs Canada.

La Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE) représente les intérêts sociaux, publics et économiques de la communauté dont elle est le principal porte-parole. Elle coordonne les travaux de 19 organismes qui siègent à la table de concertation dans le cadre de la gestion de l'entente Canada-communauté signée en 1995. La FANE a amorcé un important processus de restructuration qui comprend la mise à jour des mandats des différentes associations qui la composent.

Enfin, signalons que le Commissaire a visité la Nouvelle-Écosse à diverses reprises au cours de l'année pour s'entretenir avec des représentants de la communauté acadienne et rencontrer des dirigeants gouvernementaux, en particulier le ministre de l'Éducation, Robert Harrison.

Les services fédéraux

La communauté francophone de la Nouvelle-Écosse éprouve encore de la difficulté à recevoir, de la part de certaines institutions fédérales, des services dans la langue officielle de son choix. Signalons que 241 des 691 bureaux fédéraux dans cette province (34,9 p. 100) sont tenus de fournir des services dans les deux langues officielles.

En 1997, 129 plaintes recevables, dont 118 (91%) concernaient le service au public, ont été déposées contre plus de 25 institutions fédérales. Le nombre de plaintes par institution varierait entre une et 26; la plupart traitaient du manque de service en français. Un bon nombre (40) portaient sur des annonces publiées dans les médias de langue anglaise sans annonce équivalente dans la presse de langue française.

Transports Canada a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes. En sa qualité de gestionnaire de l'aéroport d'Halifax, le Ministère doit veiller à ce que certains locataires de cette aéroport assurent, conformément à la *Loi sur les langues officielles*, des

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Le ministère du Développement des ressources humaines a fait l'objet de 11 plaintes; plusieurs se rapportaient au Centre des ressources humaines de Dartmouth, qui n'est plus un bureau désigné bilingue. Le Ministère avait omis de bien informer la population de ce changement. Quant au Patrimoine canadien, il éprouve de la difficulté à assurer des services en français au parc national des Hautes-Terres-du-Cap-Breton, notamment du côté d'Ingonish. Sept plaintes ont été reçues à l'encontre de la Société canadienne des postes, sept envers la Gendarmerie royale du Canada et six contre Pêches et Océans. De ces 20 plaintes, 12 étaient reliées à la langue de service, sept remettaient en question l'objectivité des exigences linguistiques attribuées à certains postes à combler et une traitait de la langue de travail.

Le gouvernement fédéral emploie 10 708 fonctionnaires fédéraux en Nouvelle-Écosse. De ce nombre, 992 (9,3 p. 100) occupent des postes désignés bilingues; 10 187 (95,1 p. 100) déclarent que l'anglais est leur langue officielle, alors que 521 (4,9 p. 100) sont d'expression française.

Un débat fondamental se poursuit depuis plusieurs mois dans cette province, et il est loin d'être résolu. Le gouvernement a décidé d'abolir les conseils scolaires et de confier au ministre de l'Éducation la majeure partie de la gestion scolaire. On a créé des comités d'école et de district ainsi que deux commissions provinciales (francophone et anglophone), mais leur rôle est surtout consultatif.

Le Commissaire, qui avait présenté un mémoire devant un comité de la législature provinciale, a invoqué des jugements de la Cour suprême du Canada pour énumérer les pouvoirs que doivent détenir (en exclusivité, a dit la Cour) les parents ou leurs représentants. Les jugements en question portent sur l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et concernent expressément les communautés de langue officielle en situation minoritaire; le Commissaire considère toutefois qu'il s'agit de droits fondamentaux que la majorité devrait détenir. Il a suggéré un renvoi aux tribunaux provinciaux, mais le gouvernement n'a pas retenu cette proposition.

Le Commissaire a eu avec le ministre de l'Éducation de l'époque des conversations cordiales empreintes d'un respect mutuel, mais ces discussions n'ont pas été concluantes.

Les services fédéraux

Soixante-deux des 146 bureaux fédéraux de l'Île-du-Prince-Édouard ont l'obligation d'assurer des services en français et en anglais. En 1997, 93 plaintes recevables avaient été déposées à l'encontre des institutions fédérales à l'Île. Les manquements mettent en cause pas moins de 17 institutions. Les enquêtes relatives à 40 de ces plaintes sont toujours en cours.

Notre analyse des plaintes révèle que plusieurs ont trait au fait que certaines institutions fédérales publient leurs annonces uniquement dans des journaux de langue anglaise. À ce chapitre, l'Air Canada et son transporteur régional Air Nova font l'objet du nombre de plaintes le plus élevé (25), suivies de Marine Atlantique (11) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (8).

Certaines plaintes portent sur l'absence de service en français au téléphone ou en personne, d'autres sur la correspondance ou l'envoi de documents de langue anglaise à des clients dont la préférence linguistique est le français. D'autres encore font état de difficultés d'ordre linguistique avec les sites Internet de certains organismes fédéraux. Les ministères du Développement des ressources humaines et du Patrimoine canadien ainsi que Travaux publics et Services gouvernementaux (TPSGC) sont les organismes les plus souvent mis en cause à cet égard. Dans le cas de la TPSGC, les plaintes se rapportaient à la construction du pont de la Confédération entre l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick, à l'accueil des visiteurs au châtier et aux préparatifs pour les cérémonies d'ouverture.

Les vérifications menées par nos enquêteurs en région dans le cadre du suivi sur les points de service viennent corroborer les lacunes observées par les plaignants. Il est encore fréquent d'avoir de la difficulté à obtenir des services de qualité en français au téléphone dans plusieurs bureaux du gouvernement fédéral à l'Île-du-Prince-Édouard, et l'offre active dans les deux langues est plus souvent l'exception que la règle. Les institutions fédérales ont encore beaucoup à faire pour améliorer la prestation de leurs services en français dans cette province.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

Le Conseil scolaire acadien provincial (CSAP) se réunit régulièrement depuis mai 1996, fidèle à sa mission « d'offrir à la population acadienne de la Nouvelle-Écosse une éducation en français reconnue pour son excellence et pour sa contribution au

l'ensemble du pays.

À la fin du mois de septembre 1997, l'administration fédérale à l'Île-du-Prince-Édouard comptait 2 346 postes, dont 463 (19,7 p. 100) exigent la connaissance des deux langues officielles. Cette proportion élevée de postes désignés bilingues est attribuable en grande partie à la présence de l'administration centrale du ministère des Anciens combattants, qui doit desservir

La Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), qui prône l'école homogène, a intenté une action devant les tribunaux à ce sujet le 23 mars. En même temps, elle a protesté contre les compressions budgétaires imposées au CSAP par le gouvernement provincial; ces réductions ont entraîné l'abolition de plusieurs postes.

Il vaut la peine de souligner la réussite impressionnante d'un groupe d'élèves acadiens dans un programme national conçu pour mesurer le rendement scolaire dans tout le Canada. Ces jeunes Néo-Écossais ont obtenu les meilleures notes en sciences parmi tous les francophones en situation minoritaire, avec une moyenne de 80,3 p. 100 comparativement à la moyenne nationale de 69 p. 100.

La Nouvelle-Écosse compte aussi un secteur postsecondaire francophone. Le Collège de l'Acadie, qui reçoit cette année quelque 200 étudiants de la province et 45 de l'Île-du-Prince-Édouard, offre des cours professionnels dans toute une gamme de disciplines, à partir de centres de formation situés à La Butte, Saint-Joseph-du-Moine, Dartmouth, Petit-de-Grat, Pomquet et Tusket. Ce « collège sans murs » a su adopter des techniques novatrices d'enseignement à distance qu'il dispense par l'entremise d'un système ultramoderne de vidéoconférence. Le Collège de l'Acadie est devenu un établissement provincial autonome à la suite de l'adoption par l'Assemblée législative, le 11 janvier 1996, d'une loi portant sur les collèges communautaires. Son Conseil des gouverneurs a été nommé cette année; M. Louis E. Deveau, homme d'affaires bien connu de la région, en est devenu le premier président.

L'Université Sainte-Anne, située à Pointe-de-l'Église, accueille 168 étudiants dans ses programmes de sciences, d'éducation, d'arts et d'administration. De plus, 558 étudiants en immersion française se sont inscrits à l'une ou l'autre des sessions d'automne/hiver, de printemps ou d'été. L'université est fière de son centre pédagogique de ressources préscolaires et de son Centre Jodrey, voué au développement des petites entreprises. Lors de la collation des grades en juin, le recteur

Le CSAP, qui compte quelque 300 enseignants et 4 200 élèves, espère respecter le calendrier qu'il s'est fixé pour l'établissement d'un programme d'études homogène en français. Le plan stratégique du conseil scolaire vise l'instauration d'un programme homogène dans toute la province d'ici l'an 2002; chaque région aura son plan de transition. (Il existe toutefois des divergences au sein de la communauté, car certains parents préfèrent le système mixte dit acadien.)

développement global de l'individu et à l'épanouissement de la culture acadienne ». Le siège social du conseil est situé à Clare dans le sud-ouest de la province; il a aussi des bureaux à Dartmouth et à l'Isle Madame. Monsieur Yvon Samson, ancien directeur général de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), en est le nouveau président.

L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

C'est sans doute ainsi que le ministre de l'Éducation interprète la portée de son pouvoir discrétionnaire. »

Rappelons que, outre les 34 enfants de Summerside, le système scolaire de l'Île-du-Prince-Édouard compte près de 700 élèves dans deux écoles de langue française : l'école Evangéline à Abrams-Village et l'école François-Buote à Charlottetown.

L'Île ne possède aucune institution d'enseignement postsecondaire de langue française. Toutefois, la Société éducative de l'Île-du-Prince-Édouard s'est affiliée au Collège de l'Acadie de la Nouvelle-Écosse et offre, par le truchement du Centre provincial de formation pour adultes, neuf programmes d'enseignement à temps plein par vidéoc conférence. Il s'agit de programmes de niveau collégial : informatique, technologie des affaires, éducation à la petite enfance, tourisme, etc. Une affiliation avec l'Université de Moncton permet d'offrir le programme de maîtrise en administration des affaires, alors qu'une affiliation avec le Collège communautaire de Dieppe rend possible l'accès au cours de télétravail.

Le gouvernement provincial compte une direction des Affaires francophones relevant du ministre des Affaires communautaires, M. Mitchell Murphy, qui est aussi Procureur général et ministre responsable des Affaires francophones. Au cours de l'année, demandant suite aux pressions de la Société-Saint-Thomas-d'Aquin (SSTA) qui représente les 6 000 francophones de l'Île, le ministre a demandé à ses collaborateurs de préparer un projet de loi sur les services en français ainsi qu'un plan stratégique de développement pour la communauté d'expression française.

L'Île a célébré sa Semaine annuelle de la Francophonie en février et le Centre des arts de la Confédération à Charlottetown a adopté une politique de services en français. Les francophones de la région d'Evangéline ont été heureux de constater que le ministère des Transports publics avait érigé un plus grand nombre de panneaux de signalisation routière en français.

En juin, une soixantaine de représentants de toutes les régions de l'Acadie se sont réunis à Mont-Carmel, dans l'ouest de l'Île, pour y tenir leur congrès annuel. La présidente de la Société nationale de l'Acadie (SNA), Mme Liane Roy, a présenté à M. Elie Arsenault une médaille à l'effigie du père Léger Comeau de l'Université Sainte-Anne en Nouvelle-Écosse, ancien président de la SNA. Monsieur Arsenault est un éducateur qui milite depuis longtemps au sein de la SSTA. Le congrès avait pour thème « Les nouvelles technologies de communication et leur application en Acadie ». Cette année, le Commissaire s'est rendu à l'Île-du-Prince-Édouard à deux reprises pour y rencontrer des représentants de la communauté d'expression française.

« [...] (j) suis d'avis que puisque le nombre d'enfants le justifie et qu'en fait, dans la région de Summerside, il correspond à l'extrême limite supérieure de l'échelle mobile proposée par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Mahé*, les demandeurs ont le droit, en vertu de l'alinéa 23 (3) b) [de la *Charte canadienne des droits et libertés*], d'exiger que l'instruction primaire soit dispensée à leurs enfants dans des classes françaises à même les fonds publics dans ladite région [...] ». [Notre traduction].

C'est en ces termes que le juge J.A. DesRoches a rendu sa décision le 8 janvier 1997, dans une cause qui opposait des parents francophones au gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard. Rappelons que la Fédération des parents de l'Île-du-Prince-Édouard et les parents de 34 enfants de la région de Summerside réclamaient une école primaire dans leur ville afin d'éviter un trajet de 30 kilomètres pour se rendre à l'école Evangéline d'Abrams-Village. Les parents avaient invoqué l'article 23 de la *Charte* et la décision rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Mahé*. De son côté, le gouvernement provincial prétendait que le nombre d'enfants ne justifiait pas une école distincte, que la distance de l'école n'était pas excessive (par comparaison avec d'autres situations dans la province) et que les coûts d'établissement d'une nouvelle école dépassaient les moyens du ministère de l'Éducation. Le juge DesRoches a retenu les arguments des parents et a cité abondamment les éléments clés des décisions de la Cour suprême dans la cause *Mahé*, relativement à une situation scolaire à Edmonton, et dans le Renvoi manitobain. Il a ordonné au gouvernement d'amener certains règlements scolaires de la province et d'offrir aux enfants francophones de Summerside une école de langue française dans leur ville.

Le contentement qui a suivi la décision du juge DesRoches a été de courte durée. En effet, le 7 février 1997, le gouvernement provincial en a appelé de cette décision. Tout en reconnaissant sa responsabilité de fournir l'instruction en français, le gouvernement a remis en question les conclusions de la Cour sur plusieurs points en litige, notamment les restrictions financières. Il a rappelé également les difficultés auxquelles font face plusieurs écoles de langue anglaise de la province.

Malgré la décision du gouvernement d'interjeter appel, la Commission scolaire de langue française de l'Île a tenté d'établir une école de langue française pour la rentrée scolaire de 1997, au moins pour les plus jeunes enfants, mais l'absence de fonds n'a pas permis de donner suite à ce projet. Au moment de la rentrée scolaire, les enfants de Summerside ont donc été contraints de se rendre à Abrams-Village. Dans l'éditorial du 2 juillet de *La Voix acadienne*, Jacinthe Laforest témoigne de la déception des parents : « On se croirait dans une partie de basket-ball où les joueurs réinventent sans cesse les règles du jeu. La Commission scolaire arrive bien à amener le ballon jusqu'au panier, mais la province se tient sous le filet, et empêche le ballon d'y passer.

juillet, août et septembre; on y trouvait la liste des manifestations et activités se déroulant dans l'ensemble de la province.

Autres faits dignes de mention pour la communauté francophones de Terre-Neuve : un nombre record de personnes des trois régions de la province ont participé à la Dîcée des Amériques (deux d'entre elles ont atteint les finales, à Québec); le film *Ça vient du tchour* a été diffusé à Radio-Canada; et le 30 mai a été proclamé « Journée provinciale de la francophonie ». Le premier ministre et un certain nombre de dignitaires ont participé à une cérémonie officielle à cette occasion.

Les services fédéraux

Les francophones de la province habitent majoritairement la côte ouest, la capitale, St. John's, et le Labrador. C'est la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador qui représente les intérêts de cette population.

En 1997, 51 des 757 points de service du gouvernement fédéral à Terre-Neuve avaient l'obligation d'offrir au public des services dans les deux langues officielles. Même si la *Loi sur les langues officielles* s'applique surtout aux bureaux fédéraux assurant les services essentiels à St. John's et à Labrador City, l'obligation de respecter la langue de préférence du public incombe également à plusieurs bureaux de la Gendarmerie royale du Canada, de la Société canadienne des postes et du ministère des Patrimoine canadien. Les autres services en français sont assurés par téléphone ou par correspondance.

Le nombre de plaintes recevables touchant Terre-Neuve et le Labrador est passé de 33 en 1996 à huit cette année. Cette baisse est notamment attribuable à l'amélioration des services dans les parcs nationaux où l'absence de services en français avait donné lieu à un nombre appréciable de plaintes en 1996. Quatre des plaintes déposées cette année visaient le ministère de l'Industrie et concernaient la Partie VII de la *Loi*, soit l'obligation des institutions fédérales de favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. Les plaignants déploraient que le Ministère n'ait pas assuré la présence de représentants pouvant s'exprimer en français lors de réunions de planification pour la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi*. Le Ministère a vite réagi et proposé des solutions acceptables pour remédier aux lacunes signalées. Les quatre autres plaintes visaient d'autres ministères et portaient sur l'absence de service en français au téléphone ainsi que sur l'unilinguisme anglais de communications écrites et de publications d'intérêt général.

À la fin de septembre 1997, la fonction publique fédérale à Terre-Neuve et au Labrador comptait 4 643 postes, dont 68, ou 1,5 p. 100, exigeaient la connaissance des deux langues officielles.

Les discussions ont porté principalement sur les relations entre l'école et la communauté et sur le rôle futur de ces organisations maintenant que la gestion scolaire est devenue réalité. Pour évaluer leurs réussites et leurs échecs et déterminer de nouvelles voies d'action, les deux fédérations prévoient tenir un « grand colloque sur la francophonie » à Terre-Neuve et au Labrador, en 1998, année qui marquera aussi le 25^e anniversaire de la FFTNL.

Le seul journal francophone de Terre-Neuve, *Le Gaboteur*, qui paraît deux fois par mois, éprouve des difficultés et mène une campagne active d'abonnements. Cette année, grâce au Programme des langues officielles dans l'enseignement, tous les étudiants francophones de la province ont reçu *Le Gaboteur*. Chaque mois le journal publie un supplément, *Jeunesse Plus*, qui contient de l'information destinée aux jeunes et porte sur leurs intérêts et leurs préoccupations.

L'alphabétisation revêt une grande importance pour les Terre-Neuviens francophones. Cette année, 46 francophones de tous âges ont réappris les rudiments de leur langue écrite et parlée.

Dans la sphère économique, les communautés de la côte ouest de la province ont dressé un plan de développement quinquennal. La région a maintenant à son service un agent de développement économique pour une période de trois ans. Les communautés francophones de la côte ouest s'intéressent aussi à la signalisation en français et à l'établissement de camps d'été pour les élèves francophones et pour les étudiants en immersion.

En novembre, Radio-Canada a annoncé que l'émission *Ce soir Atlantique* serait diffusée à Terre-Neuve au début de 1998. « L'arrivée du RDI, et plus particulièrement les nouvelles régionales de Moncton, représente d'autres armes dans la lutte contre l'assimilation », a indiqué M. Jean-Guy Dionne, président de la FFTNL.

Présentement, 200 fonctionnaires provinciaux suivent des cours de langue, activité à laquelle est consacré un budget de 300 000 \$ par année. Les coûts de formation sont payés grâce à une entente Canada-Terre-Neuve, qui couvre aussi les frais de traduction de la province. Le gouvernement de Terre-Neuve souhaite, par ses programmes de formation linguistique et de traduction, améliorer ses communications avec la communauté francophone.

En 1997, Terre-Neuve a célébré le 50^e anniversaire de sa découverte par John Cabot; la communauté francophone a participé activement aux festivités Cabot 500. L'Association francophone de Saint-Jean a organisé une importante exposition itinérante d'œuvres de peintres francophones, qui s'est rendue dans toutes les régions de la province. À Stephenville, les festivités bilingues entourant la visite du *Matthew* (réplique du bateau de Cabot) ont revêtu un caractère spécial, puisqu'on y a souligné l'héritage acadien de la baie Saint-Georges. Des artistes francophones de Terre-Neuve, tels que Ti-Jardin ainsi que Félix et Formanget, ont aussi participé à la fête. *Le Gaboteur* a souligné l'occasion en publiant un supplément touristique, *Le Caboteur*, en

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

L'ATLANTIQUE

Il y a quelque 300 000 francophones dans les quatre provinces de l'Atlantique : chacune compte une communauté minoritaire vigoureuse, celle du Nouveau-Brunswick étant la plus nombreuse.

TERRE-NEUVE

D'importantes mesures ont été prises cette année pour faire de la gestion scolaire une réalité pour la communauté francophone de Terre-Neuve. Comme nous l'avons mentionné dans le *Rapport annuel* de l'an dernier, le ministre de l'Éducation a annoncé, en juillet 1996, que le cabinet provincial avait reconnu ses obligations aux termes de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et approuvé la création d'un conseil scolaire de langue française. À la fin de l'année, la loi scolaire de 1996, qui confèrât au lieutenant gouverneur en conseil le pouvoir, entre autres, d'établir un conseil scolaire provincial francophone, avait été adoptée et les fonctionnaires du gouvernement travaillaient avec les parents francophones à l'élaboration d'un projet de loi sur la gestion des écoles de langue française. La gestion scolaire francophone s'inscrit dans la restructuring globale des conseils scolaires de la province.

En février, une étape déterminante a été franchie dans cette direction avec la signature de l'entente spéciale Canada-Terre-Neuve et Labrador pour la mise en œuvre de la gestion scolaire francophone. D'une durée de six ans, cette entente, qui a été annoncée conjointement par la ministre du Patrimoine canadien, Sheila Copps, et le premier ministre de la province, Brian Tobin, prévoit que les deux ordres de gouvernement consacreront, au total, 4 816 000 \$ à la mise sur pied d'un conseil scolaire francophone pour Terre-Neuve. Dans un communiqué, la Fédération des parents francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FPFTNL) a déclaré : « Après huit ans de travail acharné pour faire de leur rêve une réalité, les parents francophones de la province sont aujourd'hui très fiers et satisfaits. »

Après des échanges épistolaires, le Commissaire a rencontré la communauté francophone. Les services juridiques du Commissariat ont apporté une aide technique pour l'élaboration de ce dossier.

En mai, le projet de loi devant donner lieu à l'amendement de la loi scolaire pour y prévoir la mise sur pied, dans la province, d'un système scolaire de langue française, a été déposé à l'Assemblée législative. Le projet de loi permettait de réaliser cet objectif par la création d'une structure à deux paliers. Dans chaque école était créé un conseil revenant la responsabilité de la mission linguistique et culturelle de l'école et de son

programme. Pour l'instant, ce palier ne joue qu'un rôle consultatif (c'est-à-dire qu'il n'a pas de pouvoir décisionnel). Le second palier est le conseil scolaire provincial francophone, qui possède les mêmes pouvoirs que ceux dévolus à tous les conseils scolaires en vertu des articles 75 et 76 du projet de loi.

Ces pouvoirs englobent tous les éléments de gestion et de contrôle énoncés par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Mahe*, à savoir : pouvoir exclusif de prendre des décisions concernant les écoles; pouvoir décisionnel quant à la dépense de fonds et à la nomination des membres du personnel enseignant et des directeurs d'école; établissement des programmes et choix du personnel; et conclusion d'ententes pour l'instruction et les services dispensés aux élèves, y compris le transport. Le projet de loi a prévu également la création d'un conseil scolaire provisoire.

Selon la FPFTNL, l'amendement de la *Loi scolaire* répondait « presque en tous points aux revendications des parents » formulées dans le rapport Charbonneau. *Du rêve à la réalité*, document issu d'une consultation menée par la FPFTNL et présenté au ministre de l'Éducation en novembre 1996.

À la suite de l'adoption du projet de loi au début de juin, le ministre de l'Éducation, Roger Grimes, a annoncé la nomination, à partir d'une liste de candidats proposés par la FPFTNL, de dix conseillers scolaires au Conseil scolaire francophone provisoire (CSPF) de la province. Celui-ci s'est rapidement occupé de communiquer avec les parents, d'élaborer des politiques et de planifier des tâches telles que les transferts de propriété et la tenue d'élections au conseil scolaire, en décembre. Les nouveaux conseillers scolaires, élus par les membres votants des conseils d'école, assumeront le plein contrôle de la gestion scolaire en janvier 1998.

Entre-temps, l'école Sainte-Anne de Grand-Terre sur la péninsule de Port au Port, qui a ouvert ses portes il y a 12 ans, a célébré la remise de diplômes à sept étudiants en juin. En septembre, quelque 270 étudiants ont fréquenté pour la dernière fois cinq écoles de langue française relevant de conseils scolaires anglophones. Avec un contingent d'environ 1 200 étudiants admissibles à l'éducation en français à Terre-Neuve, les francophones espèrent que la création de leur propre conseil scolaire se traduira par une augmentation du nombre d'inscriptions dans leurs écoles, comme ce fut le cas dans d'autres provinces.

En septembre également, les Terre-Neuviens ont participé à un référendum provincial sur la création d'un système scolaire laïque unique en remplaçant les actuelles structures confessionnelles. Le premier ministre Brian Tobin a donné l'assurance aux francophones que l'avènement du système d'éducation francophone, qui est non confessionnel, et la création de leur tout premier conseil scolaire ne seraient pas touchés par ces changements.

Aux assemblées générales annuelles de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL) et de la FPFTNL, tenues toutes deux à Stephenville, en juin, les

La culture — sa vitalité et ses manifestations — constitue l'un des piliers du développement communautaire.

Il faut souligner à cet égard le succès continu des radios communautaires qui, à l'échelle locale et régionale, témoignent de la culture des communautés minoritaires et contribuent à son épanouissement. À la suite de la réduction des services à la Société Radio-Canada, l'Alliance des radios communautaires (ARC) du Canada a réalisé une étude visant à assurer une présence plus équitable des communautés francophones hors Québec dans le secteur de la radiodiffusion. En 1997, avec l'aide du ministère du Patrimoine canadien, l'ARC a commencé à mettre en place un réseau de diffusion par satellite.

(L'approbation du CRTC est arrivée au début de 1998.)

Dans le domaine de la presse écrite, la Québec Community Newspapers Association, au Québec, et l'Association de la presse francophone dans les autres provinces, continuent à coordonner les efforts d'une presse minoritaire dynamique et essentielle.

En 1997, le premier magazine francophone pan-canadien à l'extérieur du Québec a vu le jour. Il s'agit d'*Infomag*, dont le premier numéro est paru cet été.

Enfin, une initiative fort heureuse promet d'aider les artisans du théâtre francophone hors Québec. Il s'agit de la signature d'un deuxième protocole d'entente sur le théâtre entre le ministère du Patrimoine canadien, le Conseil des arts du Canada et le Centre national des arts. Le premier protocole avait donné lieu à l'organisation, au Centre national des arts à Ottawa, d'une semaine du théâtre francophone au cours de laquelle des troupes de partout au Canada avaient pu démontrer, sur une des scènes les plus importantes du pays, leur créativité artistique. Il faut espérer que le nouveau protocole permettra la reprise de ce moment fort de la vie artistique communautaire.

Ainsi, la délégation de pouvoirs dans le domaine de la formation offritraient-elles aux communautés un éventail de cours suffisamment large dans la langue minoritaire ? Prendraient-elles en considération leurs besoins et leurs caractéristiques particulières dans l'élaboration des programmes de formation ? Y aurait-il des mécanismes efficaces et fiables de traitement des plaintes et de redressement ?

Le Commissaire partage ces craintes et a énoncé cinq principes fondamentaux pour les dévolutions et autres transferts. La santé et les services sociaux ont également beaucoup préoccupé les communautés. La bataille épique menée par la communauté Franco-ontarienne pour sauver l'hôpital Montfort à Ottawa a été le point culminant de l'année dans ce secteur essentiel de la vitalité communautaire. Le Commissaire a maintenu une présence active dans ce dossier, notamment en ce qui concerne le rôle de l'hôpital Montfort comme centre de formation. (Voir les pages 8 et 22.)

Au Québec, les anglophones continuent de se soucier de l'érosion des services dans leur langue, notamment de la diminution de la présence de l'anglais dans les hôpitaux.

La communauté anglophone du Québec s'interroge toujours sur sa sous-représentation au sein des effectifs de la fonction publique fédérale dans cette province. Le problème est complexe. On a eu recours à des plans d'action à volets multiples, à des études d'experts-conseils, à une campagne de sensibilisation auprès des gestionnaires, mais sans grands résultats. Il est temps que la Commission de la fonction publique et le Conseil du Trésor saisissent le taureau par les cornes et proposent une solution novatrice et hardie afin que les anglophones, qui représentent 13 p. 100 de la population québécoise (première langue officielle parlée), occupent leur part des postes dans la fonction publique fédérale de la province. (Les sociétés d'État cependant font meilleure figure.)

Enfin, la dimension économique de la vie communautaire a continué d'attirer l'attention. Une troisième conférence ministérielle, réunissant les ministres fédéral et provinciaux responsables des affaires francophones, a eu lieu à Toronto en septembre. La conférence a souligné l'accord unanime des participants sur la valeur ajoutée d'une main-d'œuvre bilingue pour le développement économique du Canada. Les ministres ont ensuite convenu de la tenue, en 1998, d'un deuxième forum national sur le développement économique. Le tourisme axé sur le patrimoine francophone en sera le thème principal.

La communauté d'expression anglaise du Québec continue de se préoccuper de la vitalité de son système scolaire. Toujours inquiète de la baisse des inscriptions au cours des années, elle cherche des assouplissements aux règlements concernant l'accès aux écoles de langue anglaise.

Le dossier le plus important de l'année au Québec a été celui de la transformation structurelle du système scolaire. L'Assemblée nationale a demandé au Parlement canadien une modification constitutionnelle lui permettant de remplacer les commissions scolaires confessionnelles par des commissions linguistiques. Le Premier ministre a décrété un vote libre; la résolution a été adoptée par le Parlement à la fin de l'année.

VIE ET VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS

Cette année encore, la vie communautaire a été bouillonnante de réalisations et de défis.

Entre autres obstacles à surmonter, soulignons la crainte qu'éprouvent les associations communautaires devant la possibilité d'un affaiblissement du programme de contestation judiciaire. Créé en 1978, ce programme finance des causes fondamentales portant sur les droits à l'égalité et sur les droits linguistiques. C'est ce financement qui a permis de porter devant les tribunaux les causes relatives à la gestion scolaire, par exemple, et ainsi de faire établir une jurisprudence définitive à ce sujet et sur d'autres questions linguistiques.

Le ministère du Patrimoine canadien a confirmé son intention de renouveler ce programme pour un nouveau terme de cinq ans, à compter de l'année budgétaire 1998-1999, mais il n'a pas précisé les sommes qu'il entend y consacrer. Dans certains milieux, on évoque la possibilité que le budget du programme soit réduit de près de 10 p. 100; il passerait alors de 2,75 à 2,5 millions de dollars.

La mise en œuvre dynamique de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* est un instrument de développement essentiel pour les communautés minoritaires. À cet égard, les communautés ont été encouragées par la signature d'un Protocole d'entente entre la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor. Ce protocole charge le Conseil du Trésor d'inciter les institutions fédérales à tenir compte, dans l'élaboration de leurs plans d'activités, de leurs responsabilités relatives à la mise en œuvre de l'article 41. Le Commissaire estime que la signature de ce protocole est utile, mais qu'on ne pourra juger l'arbre que d'après ses fruits.

Les communautés s'inquiètent non seulement de la mise en œuvre de l'article 41, mais aussi de la question plus vaste du rôle des gouvernements.

Le gouvernement fédéral voulant se départir d'un certain nombre de responsabilités pour les confier aux provinces et au secteur privé, les communautés minoritaires se demandent si ces derniers respectent véritablement les droits qu'elles ont acquis.

LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

1. SUCCÈS ET DIFFICULTÉS

Les communautés minoritaires de langue officielle continuent à relever de grands défis dans les nombreux domaines qui conditionnent leur vitalité et leur épanouissement. Elles ont connu des succès en 1997, mais aussi des difficultés nouvelles. Le secteur clé de l'éducation demeure l'un des dossiers les plus préoccupants.

L'an dernier, nous avons fait état de certains progrès : les verrous qui empêchaient la mise en œuvre de la gestion scolaire sont tombés les uns après les autres dans les provinces et les territoires. En fait, aujourd'hui, il existe une forme quelconque de gestion scolaire dans chaque province ou territoire. L'annonce historique du 13 janvier sur la mise en œuvre de la gestion scolaire en Ontario a bouclé la boucle.

Il reste cependant un certain nombre de difficultés. En Colombie-Britannique et dans les Territoires du Nord-Ouest, les régimes en place ne sont pas conformes aux exigences de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, tel que l'interprètent la Cour suprême du Canada et le juge Vickers de la Cour suprême de la Colombie-Britannique. Nous continuons de suivre de près l'évolution de ces dossiers.

Dans certaines provinces — l'Île-du-Prince-Édouard et le Manitoba viennent immédiatement à l'esprit —, la communauté francophone estime que les ressources immobilières et financières sont insuffisantes et elle a intenté des actions juridiques par rapport à ces questions. En Nouvelle-Écosse, la plus grande école de langue française, le Carrefour du Grand-Havre à Dartmouth, doit accueillir la moitié sinon plus de ses étudiants dans des roulettes. Le Collège Mathieu à Gravelbourg en Saskatchewan fait face à des problèmes causés par la baisse des inscriptions. En Ontario, la gestion scolaire a été établie et la délimitation des 12 conseils scolaires qui couvrent l'ensemble du territoire de la province a été rendue publique, mais le financement équitable promis pour corriger les iniquités du passé n'a pas encore été dévoilé et l'on demeure inquiet.

Un problème fondamental, qui fait l'objet d'un débat majeur au Nouveau-Brunswick, pourrait devenir contagieux. Le gouvernement néo-brunswickois a aboli les conseils scolaires pour les remplacer par une structure à trois paliers qui se caractérise davantage par la consultation que par la gestion. Lors de sa comparution devant un comité parlementaire provincial à Fredericton, le Commissaire a convenu de la nécessité pour le



Commissaire, qui a été le principal conférencier à la séance d'ouverture, a qualifié l'événement d'historique. Il a parlé des progrès dans le domaine de la gestion scolaire, de la récupération des ayants droit, de l'éducation préscolaire comme élément indispensable à la conservation des forces vives de la société, du niveau postsecondaire, de la formation professionnelle, des nouvelles technologies en éducation, de la lutte au décrochage et à l'analphabétisme, et de la pénurie de professionnels de la santé francophones. Il a souligné qu'on porte une attention accrue à l'enseignement de l'histoire du pays et à la qualité de la langue parlée et écrite.

Madame Dolores Nolette, présidente de la CNPF, a eloquemment exposé les objectifs de l'organisme et du colloque, soit d'obtenir « le droit à l'égalité des résultats en éducation ». Les participants ont consacré deux journées, en groupes de travail et en séances plénières, à définir les éléments qu'ils souhaitaient aborder et à déterminer les ressources financières nécessaires pour mener à bien leur projet.

Dans le cadre du colloque, la CNPF a rendu publique une étude des professeurs Normand Frenette et Saeed Quazi, de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, sur le taux de rétention des élèves dans les écoles des communautés francophones en situation minoritaire.

Au mois d'août, une autre réunion importante examinait aussi diverses facettes du défi éducatif. Le Forum sur l'avenir de l'éducation de langue française, organisé par l'Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF) a eu lieu à Québec sous le thème « La force des liens favorisera-t-elle l'éducation de langue française ? » Les congressistes se sont penchés sur les questions suivantes : la formation des enseignants, le rôle des divers partenaires en éducation, la vision des jeunes et les différences entre l'éducation en milieu minoritaire et en milieu majoritaire. Le Commissaire a été l'un des principaux conférenciers à ce forum.

ministre de l'Éducation d'avoir des pouvoirs réels quant à la gestion du système scolaire, mais il a souligné que la Cour suprême du Canada, en interprétant la portée de l'article 23 de la *Charte*, a aussi attribué, de façon explicite et exclusive, des pouvoirs aux parents. Le Commissaire a reconnu que l'article 23 vise les communautés de langue officielle en situation minoritaire, mais il a plaidé en faveur de droits égaux pour la majorité aussi.

Au mois d'octobre, à Ottawa, la Commission nationale des parents francophones (CNPF) a tenu, sous le thème « Vers les résultats », un colloque qui a eu un grand retentissement. Le

LA RECHERCHE

La recherche est essentielle à la vitalité et à la créativité des programmes et des projets du Ministère, car elle sert à mieux les cibler et mieux les encadrer.

L'année dernière, nous avons constaté un regain de vitalité dans ces activités. Par contre, cette année, le Ministère semble avoir moins d'inspiration dans ces domaines.

Pourtant, la conjoncture actuelle rend la recherche plus nécessaire que jamais. En effet, les compressions budgétaires, les mouvements démographiques, l'accélération des changements sociaux et constitutionnels au pays, tous ces facteurs justifiaient qu'on étudie attentivement leurs répercussions sur la vitalité des communautés minoritaires.

Or en 1997, le Ministère s'est limité à publier les actes d'un colloque tenu en 1995 sur les langues officielles et l'économie,

ainsi que deux brochures : *La vitalité socio-économique de certaines communautés de langue officielle* et *L'expérience canadienne dans l'enseignement de la langue seconde*. Il s'agit là de publications intéressantes et utiles, mais la première brochure avait déjà fait l'objet d'une présentation au colloque de 1995 sur les langues officielles et l'économie. Rappelons en outre que les résultats des recherches sur l'incidence économique des langues officielles ne seront connus qu'en 1998.

Les premières ententes Canada-communauté arriveront à échéance en 1999. Au moment de l'éventuel renouvellement de ces accords quinquennaux, on devra en dresser un bilan plus complet.

LA PARTIE VII DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

La Loi sur les langues officielles confie au ministre du Patrimoine canadien un rôle clé :

[...] en consultation avec les autres ministres fédéraux, [il] suscite et encourage la coordination de la mise en œuvre par les institutions fédérales de cet engagement (article 42).

La Loi désigne le Ministère comme maître d'œuvre de l'action du gouvernement fédéral en vue de réaliser les deux objectifs de l'article 41, soit de favoriser l'épanouissement et d'appuyer le développement des communautés minoritaires de langue officielle et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le gouvernement veut ainsi assurer une concertation entre les institutions fédérales afin que son action soit véritablement intégrée et efficace et ne se perde pas dans des mesures isolées, éparées ou même contradictoires.

Durant l'année qui vient de s'écouler, le Ministère a une fois de plus organisé des consultations entre les institutions fédérales et des représentants des communautés minoritaires dans chacune des provinces ainsi qu'avec les organismes nationaux. Ces rencontres permettent d'explorer les possibilités de financement de projets définis par les communautés, le Ministère servant en quelque sorte d'intermédiaire.

Ces consultations ont aussi fait ressortir l'écart parfois considérable perçu par les communautés entre les plans d'action des institutions pour l'application de la Partie VII de la Loi et leur exécution. Les communautés constatent aussi que les programmes fédéraux ne tiennent pas toujours compte de leurs caractéristiques particulières, ce qui nuit à l'efficacité de ces programmes. Les projets relatifs à l'article 41 sont souvent valables en soi, mais ils demeurent généralement modestes, dilués et sans grande portée sur la réalisation des objectifs de la Loi.

Exception faite du protocole signé par la Ministère du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor (voir la page 84), le Ministère n'a guère changé d'optique depuis 1994, ni dans sa façon d'aborder les choses, ni dans les mesures qu'il a prises.

LES COMMUNICATIONS ET LA PROMOTION

La minceur des résultats laisse entendre que le moment est venu pour le Ministère de s'inspirer des recommandations faites par le Commissaire en 1996 et d'adopter un mode d'action plus efficace, car l'application de la Partie VII de la Loi ne peut se faire sans l'orientation, l'encadrement et les instruments qui lui sont indispensables.

Le Ministère a élaboré un certain nombre d'initiatives et de projets de communication qui sont maintenant bien rodés et repris d'année en année.

Tous les ans, le Programme des bourses d'étude et le Programme des moniteurs des langues officielles permettent à des milliers de jeunes Canadiens de vivre dans un milieu où l'on parle leur deuxième langue officielle. En 1997, le Ministère a consacré près de 17 millions de dollars à ces programmes, et plus de 6 000 jeunes de toutes les régions du Canada en ont profité. Fort populaires, ces programmes ont été renouvelés pour 1998.

La Semaine nationale de la francophonie est également un grand succès auquel prend part le Ministère. Lancée il y a à peine cinq ans par l'Association canadienne d'éducation de langue française, la Semaine est vite devenue l'un des principaux événements de promotion de la fierté francophone au Canada.

Le Ministère est un partenaire important de cette manifestation, comme l'est aussi le Commissariat aux langues officielles. En 1997, le thème de la Semaine était « La chanson d'expression française ». Le Commissaire a remis des prix à trois jeunes Canadiens qui avaient participé à un concours d'écriture.

Le concours « À vos crayons » est également en passe de devenir une tradition au Ministère. Inspirés par les célébrations du 50^e anniversaire de l'arrivée de Jean Cabot à Terre-Neuve, les organisateurs du Ministère ont invité les jeunes à écrire une lettre décrivant à l'explorateur italo-britannique ce qu'il allait trouver à son arrivée dans le Nouveau Monde. Les participants ont été à la hauteur du défi. Certains d'entre eux avaient écrit leur texte sur un rouleau, sur de l'écorce, ou encore l'avaient enfilé dans une bouteille !

Le Ministère a continué à gérer la panoplie habituelle des programmes de communication et de promotion : création et enrichissement de nombreux sites Web, organisation de plusieurs salons, envoi d'experts à des réunions internationales pour faire la promotion de divers aspects de notre dualité, etc.

b) PATRIMOINE CANADIEN

Pour le ministère du Patrimoine canadien, l'année 1997, sans être mauvaise, n'a pas été marquée du sceau d'une grande créativité. Le Ministère, dont le mandat est essentiel au bien-être et au développement des communautés minoritaires de langue officielle, s'est contenté, dans la grande majorité des cas, de gérer des programmes ou des projets commencés les années antérieures. Comme d'habitude, il l'a bien fait. Nous aurions cependant souhaité voir émerger une vision nouvelle, surtout dans le présent climat d'austérité et de changements constants.

Le Ministère a continué sur sa lancée et assuré le suivi de quelques projets commencés en 1996, dont des études sur la possibilité d'exporter le savoir-faire canadien dans le domaine des langues secondes.

Ainsi, la ministre du Patrimoine canadien, Mme Sheila Copps, a officiellement inauguré, à Paris en février, *ExpoLangues 1997*, la 15^e exposition internationale sur la langue, la culture et le tourisme. Le Canada a été le pays vedette de l'exposition et la délégation canadienne a pu illustrer, à l'aide de conférences, d'exposés et de technologies multimédias, le thème de l'exposition : « Le Canada à la croisée des langues du monde ».

Le Ministère a également élaboré un plan triennal de commercialisation (1997-2000) pour vendre le savoir-faire canadien en enseignement du français et de l'anglais langues secondes. L'Asie et l'Amérique latine sont d'importants nouveaux marchés pour la commercialisation de nos technologies et de nos publications en langue seconde. Ces pays peuvent aussi nous envoyer des étudiants désireux de se perfectionner en français ou en anglais.

Enfin, de nombreux colloques et réunions, qui ont été parrainés par le Ministère ou auxquels il a participé, ont exploré les multiples facettes de cette industrie où le Canada est un chef de file mondial.

L'an dernier, nous avons fait état du lancement d'un ambitieux projet de recherches sur les divers aspects économiques de la dualité linguistique canadienne. Nous espérons voir, sinon l'intégralité des résultats, du moins les premiers fruits de ces travaux, mais les résultats ne seront rendus publics qu'en 1998. Ceux-ci contribueront grandement à la compréhension et à la promotion de notre dualité linguistique; aussi nous exhortons le ministère du Patrimoine canadien à tout mettre en œuvre pour mener à bien ce projet. Le Ministère poursuivrait ainsi une tâche essentielle au sein de la société canadienne, soit celle de démontrer qu'au-delà de l'histoire et des droits, constitutionnels et autres, la dualité linguistique a des retombées bénéfiques pour le Canada d'aujourd'hui.

L'ENSEIGNEMENT

À peine le Ministère avait-il signé, en 1996, le Protocole d'entente relatif à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde qu'il a dû s'atteler à la négociation d'un nouvel accord.

L'entente, signée l'année dernière, avait en effet été retardée de trois ans; elle s'appliquait donc, rétroactivement, à la période de 1993 à 1998. En fait, elle expire en mars 1998, d'où la nécessité d'un nouveau protocole.

Ce protocole est conclu entre le Ministère et le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada). Il sert à déterminer l'enveloppe budgétaire que consacre le gouvernement fédéral à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde. Lors de la dernière entente, l'enveloppe avait été établie à moins de un milliard de dollars sur cinq ans, ce qui représentait une baisse de plus de 20 p. 100.

Or, les besoins augmentent sans cesse dans ce secteur : les clientèles étudiantes sont en croissance et la gestion scolaire prend forme dans les provinces, nécessitant de nouvelles ressources. Le budget négocié en 1998 devra tenir compte de ces réalités.

LA VITALITÉ COMMUNAUTAIRE

Le Ministère joue un rôle important dans l'établissement du climat et des conditions qui favorisent l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

Il aide certaines provinces et territoires à fournir des services dans la langue de la minorité. L'Île-du-Prince-Édouard, le Nouveau-Brunswick, le Québec, l'Ontario, le Manitoba, l'Alberta, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest ont conclu avec le Ministère des ententes qui leur permettent d'offrir des services sociaux et de santé en langue minoritaire. L'assistance du Patrimoine canadien prend habituellement la forme d'une aide financière.

Les ententes Canada-communauté constituent un autre instrument essentiel. Nous avions souligné l'année dernière le caractère novateur de cette vision du développement communautaire qui a pris racine il y a quelques années seulement. Le Ministère remet aux organismes communautaires qui représentent une province ou un territoire un montant donné, et ceux-ci décident des priorités en matière de développement, de l'allocation des ressources, etc. Le Ministère traite ainsi les communautés en partenaires responsables.

La mise en œuvre de ce programme ayant commencé en 1994, le ministère du Patrimoine canadien a jugé utile d'en faire une première évaluation. Celle-ci révèle que les communautés minoritaires cherchent assidûment les meilleures voies à suivre pour maximiser leur développement. Elles doivent aussi faire face à des difficultés occasionnées par la réduction de l'enveloppe budgétaire par comparaison aux années précédentes.

LES COÛTS

La tendance à la baisse se manifeste également au chapitre des coûts de la prestation des services de l'administration fédérale dans les deux langues officielles. Comparativement à l'exercice 1995-1996, il y a eu, en 1996-1997, une diminution en dépenses réelles d'environ 4,5 millions de dollars. Les prévisions pour le nouvel exercice laissent entrevoir une autre baisse de l'ordre de 9 millions (tableau III.19). Sur le plan des coûts du personnel, les économies réalisées s'élèvent à 270 000 \$, comparativement aux dépenses engagées en 1995-1996.

LA PRIME AU BILINGUISME

Au cours des dernières années, le nombre d'interprètes ayant progressivement diminué, le Bureau de la traduction a mis sur pied un programme de formation d'interprètes et établi des liens avec des universités et d'autres organismes afin de satisfaire aux nouveaux besoins.

Au cours de l'exercice 1996-1997, les dépenses attribuables à la prime au bilinguisme ont diminué (tableau III.18). Par rapport au dernier exercice, la fonction publique a économisé plus de deux millions de dollars cette année. Evidemment, la réduction des effectifs qui a lieu depuis trois ans a entraîné une diminution du nombre de personnes qui recevaient la prime. Le Commissaire aux langues officielles s'oppose depuis longtemps au concept même d'une telle prime et en a plus d'une fois préconisé l'annulation.

Tableau III.19

Coût des services fédéraux dans les deux langues officielles : budget et personnel

	1996-1997	1997-1998	
Dépenses réelles (000 \$)			Personnel
Conseil du Trésor	3 300	33	30
• Langues officielles			
Commission de la fonction publique	24 400	284	231
• Formation linguistique			
• Administration et autres activités	1 300	26	23
Travaux publics et Services gouvernementaux	44 000	1 119	1 039
• Bureau de la traduction			
Autres ministères et organismes	141 200	268	242
Institutions parlementaires	900	8	8
Forces canadiennes	29 200	231	211
Sociétés d'État	16 100	n.d.	n.d.
TOTAL	260 400	1 969	1 784

n.d. Données non disponibles.
Source : Conseil du Trésor.

Pour obtenir le montant des dépenses réelles des années précédentes, le lecteur est invité à communiquer avec le Conseil du Trésor.

administratif, qui était de 67 p. 100 en 1995-1996, a chuté à 62 p. 100 en 1996-1997. Au cours de cette même période, c'est la catégorie Technique qui a atteint le taux le plus élevé au niveau « C », mais celui-ci n'était que de 69 p. 100.⁷

LA TRADUCTION

En 1995, le Bureau de la traduction du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux est devenu un organisme de service spécial (OSS). Exception faite des services d'interprétation et de terminologie, la traduction et les autres services linguistiques sont payés par les clients du Bureau, sauf pour la traduction parlementaire. Comme nous l'avons mentionné dans notre *Rapport annuel 1996*, nous avons demandé au Conseil du Trésor d'entreprendre une étude du rendement du Bureau depuis sa transformation en OSS. Cette étude n'a pas encore été effectuée. Le Bureau nous informe cependant que son taux de productivité a augmenté de 15 p. 100 et qu'il a réussi à atteindre ses objectifs budgétaires pour l'exercice 1996-1997. Les dépenses réelles pour les travaux de traduction et d'interprétation ont été inférieures à celles prévues pour la même période. Durant ce temps, le Bureau a traduit quelque 242 millions de mots (environ le même nombre qu'en 1995-1996).

En 1996-1997, grâce aux réseaux électroniques, le Bureau a mis à la disposition de 65 ministères et organismes fédéraux TERMIUM, la banque de terminologie la plus importante au monde. Ce répertoire de plus de trois millions de termes offre une terminologie en français et en anglais, dûment normalisée, dans une vaste gamme de domaines, qu'il s'agisse du vocabulaire de la haute technologie ou de la simple rédaction administrative. TERMIUM est un outil précieux pour les organismes fédéraux, non seulement pour les aider à assurer des communications de qualité dans les deux langues officielles, mais aussi pour favoriser le développement et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, comme le stipule l'article 41 de la Loi.

Loi.
Commission de la fonction publique, Direction de l'élaboration des politiques et programme de dotation (Évaluation linguistique effectuée entre le 1^{er} avril 1996 et le 31 mars 1997).

effectif, avait à sa disposition un plus grand nombre de fonctionnaires bilingues, et les recours à la dotation impérative ont été plus nombreux. Toutefois, entre 1996 et 1997, le nombre d'inscriptions à la formation linguistique a commencé à augmenter. Il y a un nouveau bassin de clients provenant du Programme des stagiaires en gestion du ministère de la Défense nationale ainsi que du groupe de la direction (EX); s'y ajoutent de nouveaux besoins en formation linguistique découlant de la participation accrue de la CFP à des activités internationales.

L'évaluation des compétences linguistiques

Par rapport à l'année 1996, les taux de réussite à l'évaluation de la seconde langue officielle en compréhension de l'écrit et en expression écrite ont augmenté de 1 p. 100 en 1997, soit 87 p. 100 et 83 p. 100, respectivement. En interaction orale, le taux s'est élevé à 74 p. 100, ce qui représente une augmentation de 4 p. 100.

Le taux de réussite du groupe de la direction au test linguistique du niveau « C » en interaction orale est passé de 46 p. 100 en 1995-1996 à 51 p. 100 en 1996-1997. La catégorie scientifique et professionnelle a atteint le même taux (le plus bas dans l'ensemble des catégories). Le taux de réussite de la catégorie Soutien

Tableau III.18

Coût des services fédéraux dans les deux langues officielles :
Dépenses par rubrique, 1996-1997 et 1997-1998

Type de dépenses		Type de dépenses	
1996-1997		1997-1998	
Dépenses réelles (000 \$)		Dépenses prévues (000 \$)	
Traduction-interprétation			
• Bureau de la traduction			
• Autres fournisseurs ¹			
TOTAL			
44 000	92 000	46 900	90 700
136 000	137 600		
Formation linguistique			
• Fonction publique			
• Autres fournisseurs ¹			
TOTAL			
24 400	26 600	17 200	26 200
51 000	43 400		
Prime au bilinguisme			
51 400		50 000	
Frais d'administration			
• Conseil du Trésor			
• Fonction publique			
• Autres institutions ²			
TOTAL			
3 300	1 300	3 100	1 200
17 400	15 400		
22 000	19 700		
260 400	250 700		
TOTAL			

¹ Secteur privé.

² Institutions parlementaires, Forces canadiennes, GRC, sociétés d'État.
Source : Conseil du Trésor.

Avec sept postes bilingues de moins, le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest ont maintenu le même pourcentage qu'en 1995-1996, soit 3,1 p. 100.

La dotation impérative

Comme le montre le tableau III.16, des 186 401 postes que compte la fonction publique fédérale, 59 527 sont des postes bilingues. Ces postes exigent du titulaire une connaissance adéquate des deux langues officielles. Dans le cas des postes bilingues à dotation impérative, le titulaire doit satisfaire aux exigences linguistiques du poste dès son entrée en fonctions. Au cours de l'exercice 1996-1997, 87,7 p. 100 des nominations aux postes bilingues se sont faites par voie de dotation impérative, soit une baisse de 1,1 p. 100 par rapport à l'an dernier. Le taux enregistré en 1997 rappelle celui de 1994-1995 (87,5 p. 100). Les postes ayant fait l'objet d'une dotation impérative représentaient 18,1 p. 100 de la totalité des nominations effectuées en 1996-1997, comparativement à 16,5 p. 100 en 1995-1996.

La dotation non impérative

Plus des deux tiers des postes de la fonction publique n'exigent pas la connaissance des deux langues officielles (tableau III.16). Outre les postes unilingues (français essentiel et anglais essentiel), les personnes unilingues peuvent accéder aux postes dits « réversibles », où la désignation linguistique peut être de langue française ou de langue anglaise, sans qu'il soit question de satisfaire à des critères de bilinguisme. Les personnes unilingues peuvent également accéder à des postes bilingues à dotation non impérative, c'est-à-dire que, compte tenu de leurs aptitudes linguistiques, elles auront l'occasion d'acquiescer les connaissances linguistiques voulues pour satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste, dans un délai déterminé. À cette fin, la CFP peut offrir aux fonctionnaires une formation linguistique adaptée au profil linguistique de leur poste.

Les exigences linguistiques des postes bilingues

En général, les compétences linguistiques liées aux postes bilingues se divisent en trois catégories : « A », « B » et « C », qui correspondent aux niveaux élémentaire, intermédiaire et supérieur. Depuis plusieurs années, le niveau « A » de connaissances linguistiques est inadéquat pour remplir la plupart des fonctions de communication bilingue requises pour les postes comportant ce niveau. La situation est semblable dans les postes bilingues de niveau « B », notamment dans les cas où les titulaires doivent surveiller des employés des deux groupes linguistiques. Comme l'ont

Tableau III.17

Postes bilingues : niveaux exigés, 1993-1997

	1993	1994	1995	1996	1997
Élémentaire (A)	2 336	2 105	1 849	1 763	1 467
Intermédiaire (B)	48 566	45 947	44 674	46 842	44 337
Supérieur (C)	10 820	10 702	10 468	12 134	11 752
Autres	2 279	2 205	3 614	2 337	1 971
TOTAL	64 001	60 959	60 605	63 076	59 527
	3,6 %	3,6 %	6,0 %	3,7 %	3,3 %

Source : Conseil du Trésor, Système d'information sur les postes et la classification, septembre 1997.

LA FORMATION LINGUISTIQUE

Comme l'indique le tableau III.17, le nombre de postes comportant le niveau de bilinguisme « A » a progressivement diminué pour passer de 2 336, en 1993, à 1 467, en 1997. Pendant cette même période, le nombre de postes de niveau « C » est passé de 10 820 en 1993 à 12 134 en 1996, le plus haut niveau jamais atteint. Depuis, en dépit d'une diminution de 382 postes, le pourcentage de postes de niveau « C » est passé de 19,2 p. 100 l'an dernier à 19,7 p. 100 en 1996-1997.

La CFP dispense des cours de formation linguistique aux fonctionnaires fédéraux afin d'aider le gouvernement du Canada à offrir au public des services de qualité dans les deux langues officielles, là où le nombre le justifie, et de permettre aux fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées du pays⁵. Entre 1993 et 1996, le nombre de demandes de formation linguistique a diminué, atteignant un taux de décroissance d'environ 22 p. 100 chaque année⁶. Durant cette période, la fonction publique, ayant subi une réduction générale de son

⁵ Il faut préciser, cependant, qu'en vertu de l'article 91 de la Loi sur les langues officielles, les exigences régissant la prestation de service dans les deux langues officielles ainsi que la possibilité de travailler dans la langue officielle de son choix ne sont valables que si elles s'imposent objectivement pour l'exercice des fonctions en cause lors de la dotation d'un poste.

⁶ Commission de la fonction publique, Direction de l'élaboration des politiques et programme de dotation, automne 1997.

PARTIE III

effectifs. Du 1^{er} avril 1995 au 31 mars 1997, le nombre de fonctionnaires francophones et anglophones a diminué de 15,1 p. 100 et de 12,8 p. 100, respectivement.

Les postes bilingues

Dans les provinces de l'Ouest, comme l'indique le tableau III.15, les pourcentages de postes bilingues ont très peu changé. La réduction la plus importante de postes bilingues a eu lieu en Alberta, où 65 postes ont été supprimés, sans pour autant en diminuer le pourcentage, qui demeure à 4,1 p. 100. En Saskatchewan et au Manitoba, on observe de modestes hausses de l'ordre de 0,4 p. 100 et 0,7 p. 100, respectivement.

En Ontario, la suppression de quelque 538 postes bilingues a entraîné une légère baisse du pourcentage, qui est passé de 8,9 p. 100 à 8,3 p. 100 (tableau III.15). En revanche, dans la région de la capitale nationale, il y a eu une légère augmentation, de 59,2 p. 100 à 59,6 p. 100, malgré une réduction de 1 215 postes bilingues. Au Québec, le pourcentage est passé de 54 p. 100 à 54,2 p. 100, en dépit de la suppression de 1 419 postes bilingues.

Dans les provinces de l'Est, c'est le Nouveau-Brunswick qui enregistre la plus grande diminution du nombre de postes bilingues, soit 423; son taux actuel se maintient toutefois à 41,7 p. 100, presque le même qu'en 1995-1996. En Nouvelle-Écosse, qui a eu droit à 93 postes bilingues supplémentaires, le pourcentage est passé de 8,4 p. 100 à 9,3 p. 100. À l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve la situation n'a guère changé, malgré de minimes fluctuations dans les chiffres absolus. Dans l'ensemble, les provinces de l'Est affichent une diminution de 112 postes bilingues, ce qui fait passer le taux global de 19,9 p. 100 à 17,3 p. 100.

La comparaison des statistiques de 1996-1997, présentées au tableau III.15, à celles de 1995-1996 relativement aux postes bilingues et aux fonctionnaires de langue officielle minoritaire selon leur contexte géographique, indique que, à quelques exceptions près, les pourcentages sont sensiblement les mêmes que l'an dernier⁴. En chiffres absolus, toutefois, ces statistiques révèlent une diminution du nombre de fonctionnaires en général (y compris ceux de langue officielle minoritaire) et de postes bilingues.

La représentativité démographique

Cette année, les provinces de l'Ouest comptaient 71 fonctionnaires de langue officielle minoritaire de moins que l'an dernier. Par contre, la représentativité proportionnelle de ce même groupe linguistique est restée stable à 2,2 p. 100. La Colombie-Britannique, l'Alberta et la Saskatchewan ont maintenu à peu près les mêmes pourcentages qu'en 1996.

Dans la partie centrale du pays [l'Ontario, excluant la région de la capitale nationale (RCN)], le pourcentage d'employés de langue officielle minoritaire est resté presque le même, soit 4,6 p. 100 comparativement à 4,9 p. 100 en 1996. La même chose s'est produite dans la RCN où le pourcentage de fonctionnaires francophones s'est maintenu à 38,7 p. 100, bien que le groupe linguistique minoritaire ait perdu 975 employés. Au Québec (sans la RCN), malgré une diminution de 155 employés de langue minoritaire, le pourcentage de fonctionnaires anglophones est presque identique, soit 5,3 p. 100 par rapport à 5,4 p. 100 en 1996.

Cette tendance à la baisse s'observe aussi dans l'est du pays, le nombre de fonctionnaires fédéraux de langue officielle minoritaire étant passé de 2 950 à 2 796. Ce recul s'est toutefois produit

uniquement au Nouveau-Brunswick, qui a

perdu 238 fonctionnaires de langue

minoritaire; le pourcentage de fonctionnaires

de langue officielle minoritaire y a quand

même augmenté de 1,9 p. 100. Dans les autres

provinces de l'Atlantique, les pourcentages de

représentativité se sont accrues très légèrement

(hausses inférieures à 0,7 p. 100).

La situation est sensiblement la même au

Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest

où le taux de francophones est passé de

2,5 p. 100 à 2,9 p. 100 dans chacun des deux

territoires.

Un des facteurs qui a le plus influencé la

représentation des deux groupes de langue

officielle au sein de la fonction publique

fédérale est le programme de réduction des

⁴ Les écarts, positifs ou négatifs, ne dépassent pas 0,1 p. 100.

¹ Pas de données sur les exigences linguistiques des postes de 7 185 employés (3,6 %).
² Pas de données sur les exigences linguistiques des postes de 1 378 employés (0,76 %).
³ Pas de données sur les exigences linguistiques des postes de 2 569 employés (1,4 %).

SOURCE : Conseil du Trésor.

Tableau III.16
Exigences linguistiques des postes, 1993-1997

Postes	1993	1994	1995	1996	1997
Bilingues	64 001	60 959	60 605	63 076	59 527
	29,3 %	28,8 %	31,4 %	31,4 %	31,9 %
Français	13 611	13 764	12 691	12 775	11 586
	6,2 %	6,5 %	6,3 %	6,4 %	6,2 %
Anglais	129 606	126 815	110 928	114 938	104 862
	59,4 %	60,0 %	55,5 %	57,3 %	56,3 %
Réversibles	11 131	9 992	8 608	8 480	7 857
	5,1 %	4,7 %	4,3 %	4,2 %	4,2 %
TOTAL	218 349	211 530	200 017 ¹	200 647 ²	186 401 ³

projet « La Relève » dont l'objectif est de mettre sur pied une nouvelle fonction publique fédérale, plus efficace et de moindre envergure, à la suite d'une période de réduction des effectifs. À la CFP, le projet comporte des activités sur au moins trois plans : le recrutement, la formation et surtout le perfectionnement du personnel (gestion des carrières). La CFP consacre donc une bonne partie de ses programmes d'apprentissage au développement des compétences des fonctionnaires dans le cadre des priorités et stratégies du gouvernement.

Parallèlement à la restructuring globale de l'administration fédérale, la CFP elle-même subit des changements d'orientation fondamentaux, dont l'un des plus importants est la délégation

Tableau III.15

Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1996, et dans la fonction publique*, ainsi que les postes bilingues, 1997

	Population TOTALE	Population de LO minoritaire	TOTAL des fonctionnaires	Fonctionnaires LO minoritaires	Postes bilingues
OUEST					
Colombie-Britannique	3 689 755	56 310	18 216	291	569
Alberta	2 669 195	52 500	10 652	254	436
Saskatchewan	976 615	17 720	4 951	56	205
Manitoba	1 100 295	46 570	8 268	318	600
TOTAL	8 435 860	173 100	42 087	919	1 810
Ontario (sans la région de la capitale nationale)	9 887 305	365 825	29 660	1 369	2 466
Région de la capitale nationale	1 000 940	350 760	62 056	23 997	36 970
Québec (sans la région de la capitale nationale)	6 799 640	886 445	26 210	1 400	14 201
EST					
Nouveau-Brunswick	729 625	241 040	5 706	2 069	2 380
Nouvelle-Écosse	899 970	34 615	10 708	521	992
Ile-du-Prince Édouard	132 855	5 335	2 346	181	463
Terre-Neuve	547 160	2 270	4 643	25	68
TOTAL	2 309 610	283 260	23 403	2 796	3 903
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	94 780	2 490	1 073	31	33

* Ne comprend pas les sociétés d'État, les Forces canadiennes, etc.

Sources : Première langue officielle parlée : Recensement de 1996, Statistique Canada; Conseil du Trésor, septembre 1997.

progressive, aux ministères et organismes, du pouvoir de nomination. Elle conservera toutefois la responsabilité de la dotation des postes du groupe de la direction (EX).

LA DOTATION DES POSTES

Au cours de l'exercice 1996-1997, la CFP a effectué quelque 111 046 nominations (contre 112 500 au cours de l'exercice précédent, soit une diminution de 1 454). De ce nombre, 22 937 nominations concernaient des postes bilingues, soit 20,7 p. 100 du total, une augmentation de 2 p. 100 par rapport à l'exercice 1995-1996 (18,6 p. 100).

mise en œuvre par les institutions fédérales des dispositions de la Partie VII de la *Loi* (voir aussi la section consacrée au Patrimoine canadien). Par ailleurs, le SCT s'efforce de faire valoir l'importance d'une pleine actualisation de ces dispositions dans ses séances d'information, ses ateliers et ses publications (par exemple, le *Guide des gestionnaires*) ainsi que dans ses cours d'orientation en matière de langues officielles.

Les exigences linguistiques et le rendement des cadres

D'après les données du SCT, près de 40 p. 100 des cadres titulaires de postes bilingues dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail ne satisfont pas aux exigences linguistiques de la politique du Conseil du Trésor. Compte tenu de la lenteur des progrès, il est évident que cette politique de 1988, voulant que les hauts fonctionnaires titulaires de postes bilingues dans les régions bilingues possèdent des compétences linguistiques de niveau « C » « B » « C » avant la date limite du 31 mars 1998, ne pourra être réalisée.

LES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET L'AN 2000

À l'aube du prochain millénaire, nous apprenons que l'ensemble du parc informatique du gouvernement fédéral devra subir des ajustements afin d'éviter d'importantes panes des systèmes informatiques aux premières heures de l'an 2000. Les spécialistes s'interrogent sur la capacité de l'appareil gouvernemental de compléter les opérations voulues avant le 31 décembre 1999, compte tenu des ressources financières et humaines requises.

À ce stade-ci, nous souhaitons simplement souligner l'importance de bien intégrer à ce processus les besoins des institutions en matière de langues officielles. Si le gouvernement a des choix à faire et des priorités à établir, il doit se rappeler que les institutions fédérales ont la responsabilité, en tout temps, de respecter leurs obligations et les droits des Canadiens, conformément aux dispositions de la *Loi*. Il serait inacceptable que les langues officielles soient laissées pour compte dans ce dossier. Nous aurons certainement l'occasion de faire le point sur cette question au cours des prochains mois.

LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

La Commission de la fonction publique (CFP) participe activement à la restructuration de l'administration fédérale; cette restructuration a donné lieu à d'importants projets de transformation et de planification. Ainsi, la CFP, le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Centre canadien de gestion se sont associés pour assurer le succès du

travail de la langue officielle minoritaire, 10,3 p. 100 des répondants francophones ont indiqué qu'ils travaillaient soit seulement en français, soit surtout en français. Près de 46 p. 100 des francophones ont répondu que les communications avec leur surveillant immédiat se faisaient seulement ou surtout en anglais. Dans l'ensemble, 15 p. 100 des francophones ont exprimé le désir de communiquer plus souvent en français avec leur surveillant. Compte tenu du faible taux de communication en français entre les surveillants immédiats et leurs employés francophones, nous exhortons le SCT à entreprendre les démarches voulues auprès des institutions en cause pour combler ces lacunes.

À la lumière des résultats d'une série de sondages sur la langue de travail menés par le Commissaire dans la région de la capitale nationale en 1993 et 1994, dont nous avons fait état dans notre *Rapport annuel 1995*, le SCT a appelé aux institutions fédérales leurs obligations linguistiques et leur a demandé de revoir leurs pratiques suivant les recommandations du Commissaire. Au cours de l'exercice 1996-1997, le SCT a demandé aux organismes fédéraux de lui faire rapport sur les mesures correctives qui avaient été prises.

Dans son *Rapport annuel 1995-1996*, le président du Conseil du Trésor décrit, dans un chapitre intitulé « Rapport spécial sur la langue de travail », les mesures prises par les institutions fédérales à cet égard. Nous regrettons que le SCT s'attarde aux mesures plutôt qu'aux *résultats obtenus*. Nous osons espérer qu'une approche plus axée sur les résultats fera l'objet d'un prochain rapport.

Étude sur la participation équitale

En 1996, le SCT, de concert avec la Commission de la fonction publique, a mis sur pied un projet spécial pour étudier les facteurs relatifs à la faible représentation des anglophones dans les ministères et organismes fédéraux au Québec². Rappelons que le taux de participation demeure très bas et se situait à 5,3 p. 100 au 30 septembre 1997. Cette étude doit être rendue publique incessamment et nous sommes impatients de connaître les mesures que le SCT compte prendre pour remédier à cette situation.

La Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*

En novembre 1996, le SCT s'est vu confier la tâche d'engager les institutions fédérales à tenir compte dans l'élaboration de leurs plans d'activités du rôle qui leur incombe en vertu de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Grâce à un protocole d'entente signé en mars 1997, le SCT collabore maintenant avec le ministère du Patrimoine canadien pour assurer une meilleure

² Depuis de nombreuses années, le taux de participation des anglophones dans les ministères et organismes fédéraux au Québec n'est pas proportionnel au nombre d'anglophones dans la population de la province. Signalons toutefois qu'ils sont représentés adéquatement au sein des sociétés d'État situées au Québec, avec un taux de participation de 12,7 p. 100. Dans la totalité des institutions fédérales au Québec, leur taux de participation est de 9,8 p. 100.

³ Les valeurs de ces niveaux sont abordées plus loin sous la rubrique « Niveaux d'exigences linguistiques des postes ».

2. LES ORGANISMES CENTRAUX

a) L'APPAREIL FÉDÉRAL

Les organismes centraux jouent un rôle primordial dans la mise en œuvre du Programme des langues officielles du gouvernement canadien. Signalons en particulier le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique, le ministère du Patrimoine canadien ainsi que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) est la pierre angulaire du Programme des langues officielles pour ce qui est de sa mise en œuvre au sein de l'appareil fédéral. Le SCT veille à la coordination et à la vérification des activités de la plupart des organismes gouvernementaux relatives à la mise en application des politiques découlant de la Loi sur les langues officielles.

Les grands domaines du Programme des langues officielles relèvent de la compétence du SCT. Il s'agit du service au public, de la langue de travail dans les régions désignées bilingues et de la participation équitable des Canadiens francophones et anglophones en tant qu'employés fédéraux. À ces responsabilités s'est ajoutée au cours de l'année l'engagement de favoriser l'épanouissement et le développement des communautés minoritaires de langue officielle, responsabilité que le SCT partage avec le ministère du Patrimoine canadien, conformément à la Partie VII de la Loi.

En 1997, le SCT a poursuivi ses démarches dans certains domaines et pris de nouvelles initiatives.

Le service au public

Dans son *Rapport annuel sur les langues officielles*, paru en mars 1997, le SCT indique que près de 30 p. 100 des bureaux fédéraux ont l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. (Voir les pages 36 à 39.)

Le SCT s'est d'abord chargé de la vérification des principaux services offerts au public dans les régions métropolitaines de recensement (RMR). En 1994-1995, il a examiné la situation au sein des RMR de Toronto et d'Halifax. Puis, en 1996, il a procédé à une vérification similaire dans 11 autres RMR situées en Ontario et dans l'ouest du pays. En un troisième temps, le SCT a demandé à Conseils et Vérification Canada d'entreprendre une vérification linguistique dans d'autres régions au cours de l'exercice 1996-1997 (les résultats n'ont pas encore été rendus publics).

Les deux premières phases des vérifications sur la prestation des services au public dans les RMR indiquent que la situation linguistique varie d'un endroit à l'autre et que, malgré certaines

améliorations, le service n'était pas toujours disponible dans les deux langues ni de qualité comparable en français et en anglais. Pour donner suite aux études menées séparément par le Commissariat et par le SCT en 1994 sur la disponibilité des services offerts au public en français et en anglais, les institutions fédérales, à l'instigation du SCT, ont préparé des plans d'action afin de corriger les lacunes signalées. Or, dans ce même contexte et à titre de suivi aux recommandations découlant de ses études de 1994, le Commissariat a entrepris, en 1997, des enquêtes à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta et au Yukon. Ces enquêtes révèlent que la capacité d'offrir des services dans la langue de son choix à la minorité de langue officielle n'est adéquate que dans 53 p. 100 des bureaux désignés bilingues, contre 76 p. 100 en 1994¹. Autrement dit, malgré les mesures prévues, il y a eu une régression à ce chapitre, alors que les institutions en cause avaient eu largement le temps d'améliorer leur rendement linguistique. L'entrée en vigueur de la Loi ne date pas d'hier : il est urgent de passer des plans d'action aux réalisations concrètes.

La langue de travail

En juillet 1997, le SCT a publié les résultats d'un sondage d'enquête intitulé *Enquête sur l'usage des langues officielles en milieu de travail dans les institutions fédérales au Nouveau-Brunswick — 1996*. Cette évaluation touchait une vingtaine d'organismes et une population-cible de 10 611 employés. Fait digne de mention : le taux de réponse était de 56 p. 100. La première langue officielle des répondants était le français dans 36 p. 100 des cas et l'anglais dans 64 p. 100. Environ 45 p. 100 de ces personnes occupaient un poste désigné bilingue; de ce nombre, 82,6 p. 100 se sont déclarés francophones.

Au chapitre des droits et obligations linguistiques, 69,8 p. 100 des employés francophones et 66,8 p. 100 des fonctionnaires anglophones ont dit en être conscients. Quant à l'utilisation au

¹ Notre étude de 1994 révélait que les taux de disponibilité du service en français, à l'extérieur du Québec, variaient de 84 p. 100 au Nouveau-Brunswick à 50 p. 100 en Saskatchewan. Au Québec, nos enquêteurs ont pu obtenir des services en anglais dans 98,8 p. 100 des cas.

LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA (YUKON)

La GRC est le seul service de police au Yukon. Ses activités sont coordonnées par le Quartier général à Whitehorse et son mandat confère à la Division « M » des pouvoirs étendus en vue de faire respecter tous les aspects de la loi. Toutes ses responsabilités touchant à des questions d'intérêt communautaire, le corps de police — pour être plus efficace et prêt à agir — a des contacts réguliers avec le public. L'accessibilité des services d'urgence est d'une importance particulière. Depuis 1995, la Division « M » a fait passer de deux à quatre employés sur dix le nombre de téléphonistes bilingues du service d'urgence 911. Au service de police de Whitehorse, bien que le nombre de postes désignés bilingues soit de dix seulement, 18 employés peuvent travailler dans les deux langues officielles.

Tout le personnel a été informé de son obligation de fournir des services dans les deux langues, comme en attestent la formule d'accueil bilingue que les téléphonistes utilisent toujours et la prestation sur place, avec rapidité et courtoisie, de services dans la langue des clients. La Division informe les membres du public de leur droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix en affichant uniquement des enseignes bilingues, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de ses locaux, et en mettant à leur disposition de la documentation et des formulaires rédigés en français et en anglais.

La Division « M » entretient des rapports suivis avec les membres de la minorité de langue officielle et a pris de nombreuses mesures pour accroître sa visibilité au sein de la communauté. Nous félicitons tous ses membres de ces initiatives.

Afin de relever tous les défis qui lui ont été lancés, la Division des services linguistiques a recruté plus de 400 bénévoles bilingues de Brandon et des environs. Chacun arborait un macaron portant les mots « Je parle français ». Le travail de la Division inspirera sans aucun doute les organisateurs des prochains Jeux, qui auront lieu à Corner Brook (Terre-Neuve) et à London (Ontario).

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES (MANITOBA)

Durant notre étude de 1994 sur les points de service dans les deux langues officielles, nous avons remarqué que trois bureaux de poste dans le sud du Manitoba assuraient un très bon service en français. Selon le suivi de 1996, ceux-ci continuent de fournir des services bilingues de même qualité.

Lors de nos visites aux bureaux situés à Saint-Pierre-Jolys, à La Broquerie et à Saint-Norbert, nous avons constaté la présence d'enseignes bilingues à l'extérieur et à l'intérieur des locaux; la totalité des formulaires et de la documentation à l'usage du public était disponible dans les deux langues. Le logo de la Société canadienne des postes, qui indique que les services sont disponibles en français et en anglais, était affiché dans les bureaux; ces services étaient fournis avec efficacité sur place et au téléphone. Les employés bilingues de ces trois bureaux connaissent leurs obligations sur le plan linguistique et tiennent toujours compte des préférences de leurs clients en ce qui concerne la langue de communication.

Nous félicitons le personnel de ces trois bureaux de leur engagement soutenu à l'égard d'un service de qualité auprès du public.

PARCS, PATRIMOINE CANADIEN (TERRE-NEUVE)

Depuis notre enquête de l'an dernier sur des plaintes concernant le manque de services en français dans deux parcs nationaux à Terre-Neuve, le ministère du Patrimoine canadien a fait de grands efforts pour accroître la capacité bilingue du personnel de Port au Choix et de L'Anse aux Meadows.

À L'Anse aux Meadows, on fournit maintenant des services de bonne qualité en français et en anglais, et ce, en tout temps. Au Centre d'interprétation les salutations sont toujours fournies avec enthousiasme dans les deux langues officielles, et l'on retrouve à plusieurs endroits des enseignes présentant l'offre active de services. En plus de l'existence de documentation dans les deux langues, les guides bilingues du site Viking peuvent servir d'interprètes, au besoin, pour permettre aux visiteurs de parler aux Vikings dans l'une ou l'autre des langues officielles.

À Port au Choix, les services sont disponibles dans les deux langues officielles durant les heures d'ouverture du Centre d'interprétation. On y présente une nouvelle exposition accompagnée de textes bilingues d'une très bonne qualité sur le plan linguistique. De plus, les visiteurs peuvent visionner des bandes vidéo dans les deux langues officielles et la qualité du français est excellente.

Le personnel de ces deux parcs a parcouru un long chemin pour en arriver à garantir en un court laps de temps la prestation de services dans les deux langues. Leurs efforts pour atteindre cet équilibre entre le français et l'anglais sont des plus louables.

LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA (QUÉBEC)

La Division « C » de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), qui remplit au Québec des fonctions policières pour le compte du gouvernement fédéral, a pu fournir d'excellents services aux personnes d'expression française et anglaise, parce que tous les titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques établies. La plupart des agents travaillent dans la région de Montréal. Le pourcentage de membres anglophones de la Division « C » (11,4 p. 100, soit 117 membres sur 1 024) se rapproche du pourcentage d'anglophones dans l'ensemble de la population québécoise.

La qualité des services et la représentation équitable sont attribuables à l'ouverture d'esprit et à la sensibilité des gestionnaires de la Division « C » à l'égard des membres de la minorité de langue officielle. Qu'ils en soient félicités.

LE CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES — INSTITUT DES MATÉRIAUX INDUSTRIELS, BOUCHERVILLE (QUÉBEC)

L'Institut, qui a été créé en 1978 par le Conseil national de recherches du Canada, se concentre sur les besoins du secteur industriel canadien dans le domaine du traitement des matériaux; il aide les entreprises en concurrence sur le marché international. L'Institut est considéré dans le monde entier comme un chef de file dans son domaine; ses 147 employés travaillent avec divers collaborateurs scientifiques au Canada et à l'étranger. L'Institut fait tout son travail de recherche dans la langue officielle de l'organisme client.

Bien qu'il évolue dans un monde où l'anglais prédomine, l'Institut a fait des efforts considérables pour assurer la présence du français dans les domaines scientifique et technique. Par exemple, près de 40 p. 100 des rapports de recherche produits par l'Institut en 1997 ont été rédigés en français et la majorité des projets des trois secteurs de l'Institut ont été gérés en français.

LA SOCIÉTÉ DES JEUX DU CANADA DE 1997 (MANITOBA)

Le Comité organisateur des Jeux du Canada tenus à Brandon en août 1997 mérite une place de choix dans la liste des organisations retenues par le Commissaire pour une mention d'honneur. Le Comité organisateur, qui était financé en partie par le ministère du Patrimoine canadien (Sport Canada), s'était engagé à faire de ces Jeux une expérience bien orchestrée et gratifiante pour les participants et autres intervenants, et ce, dans les deux langues officielles. L'utilisation équitable du français et de l'anglais a été l'un des objectifs visés lors de la planification des Jeux. Cet objectif a été atteint grâce aux efforts et à la détermination de la Division des services linguistiques créée par le Comité organisateur.

Le français et l'anglais étaient présents dans tous les aspects des Jeux, à partir des bulletins, annonces publicitaires, enseignes, guides et communiqués jusqu'aux entrevues avec les participants. En outre, la Division des services linguistiques a assuré la traduction instantanée des résultats, qui étaient ensuite communiqués directement au centre des médias, et elle a préparé un lexique bilingue qui a été utilisé tout au long des deux semaines qu'ont duré les Jeux.

h) LES MENTIONS D'HONNEUR

Le Comité a tenu compte du témoignage du Commissaire dans son rapport sur le sujet déposé en avril 1997. Il a formulé huit recommandations, dont cinq font appel aux obligations particulières du ministère du Patrimoine canadien en vue de promouvoir la dualité linguistique dans l'entrepris privée au sein de la RCN. Deux recommandations visant TPSSGC et la CCN traitent de la nécessité d'inclure des clauses linguistiques dans les baux et de les faire respecter. La dernière recommandation invite le secteur privé et les divers ordres de gouvernement à se concerter pour mieux promouvoir le caractère bilingue de la RCN dans le cadre de la stratégie de développement économique de la région.

Depuis 1992, le Commissaire a décerné 38 mentions d'honneur aux bureaux fédéraux qui se sont distingués par leur fiabilité et leur courtoisie dans le domaine des langues officielles. Bien que nous nous soyons d'abord arrêtés sur la capacité des bureaux de bien servir les membres du public en français et en anglais, nous reconnaissons aussi les réalisations et un rendement solide quant à d'autres aspects de la *Loi*, notamment la langue de travail et l'appui aux minorités de langue officielle du Canada.

C'est avec plaisir que nous ajoutons six bureaux à notre liste cette année; ils représentaient quatre régions du pays — le Canada atlantique, le Québec, les Prairies et, pour la toute première fois, le Nord. Pour arrêter notre choix, nous nous sommes fondés sur plusieurs critères, dont les principaux sont les suivants :

- la détermination des gestionnaires à fournir en tout temps des services de qualité dans les deux langues officielles;
 - la présence au sein du personnel d'une culture institutionnelle axée sur la prestation active et courtoise de services au public dans les deux langues officielles;
 - la mise en œuvre, par les gestionnaires et les employés, d'initiatives constructives pour régler d'importants problèmes;
 - la reconnaissance des besoins des communautés de langue officielle et la détermination à y répondre en les incorporant dans les activités et les programmes de l'institution.
- Voici la liste des bureaux retenus en 1997 et un résumé de leur mérites particuliers.

réglements. Elles ont volontairement opté pour une stratégie de commercialisation dans les deux langues officielles.

- Bon nombre d'entreprises ont adopté une stratégie de commercialisation qui fournit beaucoup plus de renseignements que ne l'exigent les lois ou les règlements.

- La plupart des exigences concernant l'emballage et l'étiquetage dans les deux langues officielles ne sont pas énoncées dans la *Loi sur les langues officielles*. Elles sont plutôt stipulées dans des lois et des règlements qui relèvent des ministères de l'Industrie, de la Santé et de l'Agriculture.

La préoccupation première du Commissaire est de veiller à ce que les Canadiens francophones et anglophones reçoivent l'information dont ils ont besoin pour protéger leur santé et assurer leur sécurité et, en particulier, celles de leurs enfants. En rendant cette étude publique, le Commissaire s'est montré ouvert à la possibilité de simplifier les règlements en vigueur.

viii) LE BILINGUISME DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

La question du bilinguisme dans les commerces installés dans des locaux appartenant au gouvernement fédéral dans la région de la capitale nationale (RCN) a de nouveau suscité de l'intérêt en 1997, même si ces commerces n'offrent pas de services pour le compte de l'État. Jusqu'à maintenant, les baux de la Commission de la capitale nationale (CCN) comportaient deux clauses linguistiques : l'une sur l'affichage bilingue et l'autre sur la disponibilité des services en français et en anglais. Quant aux baux de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSSGC), ils ne contenaient qu'une clause au sujet de la prestation des services dans les deux langues officielles. Quoiqu'il en soit, ces clauses ne sont pas toujours rigoureusement respectées.

Le Commissaire et le Comité mixte permanent des langues officielles ont examiné la question de près. Lors de sa comparution devant le Comité, le Commissaire a fait valoir qu'en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, les institutions fédérales doivent contribuer au caractère bilingue de la RCN.

Le gouvernement fédéral, à titre de propriétaire, devrait inclure dans les baux à l'intention des commerçants de la RCN des clauses linguistiques concernant l'affichage et la prestation des services dans les deux langues officielles. Il devrait surtout s'assurer du respect de ces clauses, comme l'exige la Loi.

Le Commissaire a également plaidé en faveur de communications plus soutenues avec les locataires afin de leur rappeler leurs obligations d'ordre linguistique.

Poursuite du suivi

En 1998, nous poursuivrons nos visites dans les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues. Nous continuerons à faire des recommandations pour corriger les lacunes dans chaque bureau. Nous retournerons également dans les bureaux que nous avons déjà visités afin de nous assurer que les gestionnaires auront respecté leurs engagements.

vi) L'INCIDENCE FINANCIÈRE DE L'EMBALLAGE ET L'ÉTIQUETAGE DANS LES DEUX LANGUES SUR LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

D'aucuns prétendent que les exigences relatives à l'utilisation des deux langues officielles dans l'emballage, l'étiquetage, les instructions d'assemblage et les modes d'emploi constituent un lourd fardeau pour les petites et moyennes entreprises canadiennes et nuisent à leur compétitivité. Nous avons donc décidé de faire la lumière sur cette question.

Afin d'assurer la qualité et l'objectivité de notre enquête, nous avons demandé à un comptable agréé reconnu, M. J.E. Bortz, professeur à l'Université de Waterloo, de travailler en collaboration avec trois grands cabinets d'experts-comptables pour élaborer le plan d'enquête, établir un échantillon représentatif des entreprises à interroger, recueillir les données et les analyser.

Voici les cabinets qui ont été retenus : Price Waterhouse, à Richmond (Colombie-Britannique); Ernst & Young, à Kitchener (Ontario) et à Montréal; et Coopers & Lybrand, à Charlotte-town. Ont participé à l'enquête, 33 entreprises œuvrant dans les cinq secteurs suivants : produits chimiques, produits alimentaires, produits d'entretien, produits pharmaceutiques et textiles. Les cabinets d'experts-comptables ont interrogé le premier dirigeant de chaque entreprise et ont analysé les états financiers.

Dans tous les cas, le coût des frais d'établissement était inférieur à un cent par dollar de revenu généré par un produit. Les coûts annuels permanents représentaient en moyenne un cinquième de cent par dollar de revenu généré. Selon les calculs de Statistique Canada, la valeur totale de tous les produits emballés qui sont vendus au Canada se chiffre à quelque 50 milliards de dollars par an. Cela signifie que le coût total de l'emballage et de l'étiquetage bilingues pour toutes les entreprises canadiennes (pas seulement les PME) s'élève au plus à 100 millions de dollars par année, c'est-à-dire beaucoup moins que le montant de deux milliards ou plus avancé par certains.

Voici d'autres points intéressants à noter :

- De nombreuses entreprises ont commencé à utiliser les deux langues officielles pour l'emballage, l'étiquetage et le mode d'emploi de leurs produits bien avant l'entrée en vigueur des

actuelle dans les bureaux désignés sont dignes de mention. Cependant, nous ne croyons pas qu'elles soient suffisantes pour assurer aux citoyens d'expression française la prestation de services dans leur langue. La méthode utilisée par le SCT, qui consiste à annoncer la visite de ses agents et à discuter avec les gestionnaires du résultat du test de service, nous paraît inadéquate. Une méthodologie plus rigoureuse s'impose si le SCT veut réellement que les bureaux désignés bilingues fournissent des services de qualité comparable en français et en anglais.

Le Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes fédéraux en ce qui a trait à l'application de la Partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans les institutions fédérales; il a donc un rôle important à jouer dans le respect des politiques fédérales en matière de service dans les deux langues. Aussi nous attendons-nous à ce qu'il prenne des mesures plus énergiques pour exercer ce rôle de façon efficace.

Nous sommes d'avis que le SCT devrait revoir, en collaboration avec les institutions visées, la situation dans chaque bureau désigné bilingue. Il devrait relever les lacunes, élaborer des solutions concrètes et voir à leur mise en œuvre dans le cadre d'un échéancier fermement négocié qui engagerait le ministre et le sous-ministre responsables. Il devrait également communiquer ces engagements au Comité mixte permanent des langues officielles et en faire le suivi tous les six mois.

Réactions des institutions fédérales

D'après leurs réponses à nos rapports, les institutions fédérales, ont, pour la plupart, pris (ou ont l'intention de prendre) des mesures précises pour corriger les lacunes signalées. Ce n'est que lors d'un suivi ultérieur que nous saurons si ces actions ont apporté des correctifs durables. Plusieurs institutions ne corrigent leurs lacunes que lorsqu'il y a vérification. Il est possible de croire que, sans notre intervention, dans bien des cas aucune mesure ne serait prise.

Parmi les initiatives heureuses de certaines institutions fédérales, mentionnons celle des bureaux de Revenu Canada à Terre-Neuve : ils ont invité la directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador à présenter à leurs gestionnaires une allocution portant sur l'importance, pour les citoyens d'expression française, de l'offre active de service dans les deux langues officielles. Nous retenons également que la Banque de développement du Canada a profité de la recommandation faite à son bureau du Yukon pour normaliser l'affichage dans tous ses bureaux désignés bilingues au Canada. Il y a malheureusement trop peu d'initiatives de ce genre.

Tableau III.14

Résultats comparatifs de l'étude (1994-1997) et du suivi (1996-1997), par province et territoire, dans les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles

Élément	Terre-Neuve	Île-du-Prince-Édouard	Yukon	Manitoba	Saskatchewan
Signalisation extérieure	100	94	80	96	91
Affichage intérieur	80	80	70	81	81
Documentation	100	100	79	87	73
Formulaires	100	89	80	96	70
Pictogramme	54	88	80	74	57
Accueil bilingue au téléphone	41	59	47	57	52
Accueil bilingue en personne	0	7	6	43	18
Service au téléphone	70	47	65	76	60
Service en personne	42	56	72	76	45
Capacité bilingue	74	50	62	63	38

Gestion du service dans les deux langues

Dans l'ensemble, les gestionnaires des bureaux visités nous ont affirmé que leur personnel était conscient des responsabilités linguistiques de leur bureau. Cependant, d'après notre suivi, les employés ne respectent pas toujours les directives linguistiques et la plupart des gestionnaires n'ont aucun mécanisme de contrôle en place pour s'assurer que le public est servi dans la langue officielle de son choix.

Un examen fouillé du rendement de chaque bureau nous a révélé que les gestionnaires des bureaux les plus exemplaires avaient intégré la prestation de services dans les deux langues à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser des directives, ils organisaient des séances d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient régulièrement avec le personnel des problèmes liés à la prestation du service dans les deux langues et en surveillaient la mise en œuvre. De plus, dans la plupart des cas, ils consultaient régulièrement les représentants de la communauté d'expression française pour connaître leurs besoins et pour les informer des services offerts par leur bureau.

Rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor

À la suite de notre étude en 1994, le SCT avait demandé aux institutions fédérales d'examiner la situation dans les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues et d'établir des plans d'action pour corriger les lacunes. Les résultats du suivi démontrent que le SCT ne s'est pas montré suffisamment critique à l'égard des « examens de conscience » des institutions. Certes, les visites que le personnel du SCT effectue à l'heure

capacité bilingue sur place, alors que 35 autres devaient compter sur les services d'un seul employé bilingue. Au bureau d'Industrie Canada au Yukon, il n'y a qu'un agent unilingue en poste et le Ministère voudrait continuer à servir les citoyens d'expression française en faisant appel à la réceptionniste d'une autre institution. Nous trouvons cet arrangement inadmissible, le service en français étant ainsi de qualité inférieure à celui fourni en anglais. Les bureaux désignés doivent avoir une capacité bilingue suffisante pour servir la clientèle en toutes circonstances.

Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, le service en français est souvent fourni au moyen de mesures administratives, trop fréquemment boiteuses et inadéquates. Ces mesures, auxquelles les institutions peuvent devoir recourir pendant une courte période pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, sont maintenues dans certains bureaux à tel point qu'elles sont devenues la norme. À la succursale de la Banque de développement du Canada à l'Île-du-Prince-Édouard, par exemple, l'appel de notre enquêteur a été dirigé à un bureau de la Société au Nouveau-Brunswick où l'on n'a pu le renseigner parce que l'interlocuteur ne connaissait pas la situation sur l'Île, même s'il parlait français. Au numéro du Service canadien de la faune à Whitehorse (Yukon), notre enquêteur fut d'abord mis en attente puis en communication avec une personne parlant français mais qui n'avait aucune connaissance des programmes offerts à Whitehorse. La préposée a alors demandé à l'enquêteur de présenter une demande par écrit au bureau de Vancouver. Cette façon de traiter la clientèle d'expression française est tout simplement inacceptable et témoigne d'un manque de considération.

Tableau III.13
Mesure dans laquelle les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles satisfont à leurs obligations linguistiques

Élément du service	Élément matériel	
	Étude 1994	Suivi 1996-1997
Signalisation extérieure	94 %	90 %
Affichage intérieur	82 %	88 %
Documentation	82 %	79 %
Formulaires	88 %	84 %
Pictogramme	63 %	83 %
Éléments humains		
Accueil bilingue au téléphone	49 %	57 %
Accueil bilingue en personne	22 %	21 %
Service au téléphone	71 %	58 %
Service en personne	59 %	70 %
Capacité bilingue	63 %	53 %

bureaux visités; toutefois, 44 p. 100 des bureaux à Terre-Neuve et 39 p. 100 des bureaux au Yukon et en Saskatchewan désignés bilingues n'ont pu nous fournir le service en français. L'accueil téléphonique dans les deux langues s'est amélioré, sauf au Manitoba. Quant à l'accueil bilingue en personne, il est à peu près inexistant, sauf au Manitoba où il n'est pourtant disponible que dans 39 p. 100 des bureaux désignés.

Annuaire téléphonique

Le suivi démontre que les annuaires téléphoniques ne sont pas un outil dont on se sert efficacement pour informer le public au sujet de la langue de service. Les rubriques y sont généralement identiques en français et en anglais. Le public ne peut donc savoir à quel numéro le service est en fait disponible dans sa langue. Les annuaires téléphoniques devraient indiquer clairement (au moyen d'un astérisque avec annotation appropriée) à quels numéros le public de langue officielle peut effectivement obtenir le service dans la langue officielle de son choix.

Capacité de service dans les deux langues officielles

Comme nous l'avons indiqué, en règle générale la capacité des bureaux désignés de servir le public en français et en anglais accuse un recul. Dix-huit des bureaux visités n'avaient aucune

éléments matériels soient présents dans tous les bureaux désignés, compte tenu de la facilité avec laquelle on peut apposer des affiches et assurer la présence de documents bilingues dans les présentoirs. Nous espérons que nos recommandations à chaque bureau fauif donneront les résultats escomptés. Nous nous attendons également à ce que le SCT prenne les mesures qui s'imposent pour que tous les bureaux fédéraux désignés bilingues disposent de l'ensemble des éléments matériels indiquant qu'ils offrent des services dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne les éléments humains, c'est-à-dire ceux qui ont trait à la prestation réelle de services, nos recommandations de 1994 n'ont pas eu la portée à laquelle le public est en droit de s'attendre. L'efficacité du service au téléphone accuse la plus grande perte, étant passé de 71 p. 100 à 58 p. 100. Quant au service en personne, bien qu'il se soit amélioré, il n'est pas disponible dans la langue de la minorité et ce, dans 30 p. 100 des bureaux désignés bilingues que nous avons vérifiés. L'accueil téléphonique dans les deux langues officielles et l'offre active en personne sont à l'image du service en général, c'est-à-dire imprévisibles. Seuls les bureaux du Patrimoine canadien accueillent régulièrement les citoyens dans les deux langues dans les quatre provinces et le territoire visités.

L'offre active, c'est-à-dire l'accueil dans les deux langues avant même la demande de service, revêt une importance prépondérante. Aussi, les moyens utilisés par les institutions fédérales pour inviter le public à communiquer dans la langue officielle de son choix sont loin d'être satisfaisants. Pour ce qui est de la capacité de servir le public dans les deux langues, elle est au moins satisfaisante dans seulement 53 p. 100 des bureaux que nous avons visités comparativement à 63 p. 100 en 1994. C'est là une diminution particulièrement inquiétante compte tenu de la baisse du nombre de bureaux désignés bilingues.

Le tableau III.14 compare les résultats de l'étude de 1994 et du suivi pour chacune des provinces et pour le territoire qui ont fait l'objet d'un rapport jusqu'à maintenant. Il est intéressant de noter que 88 p. 100 des bureaux désignés bilingues à Terre-Neuve et en Saskatchewan arborent un panneau indiquant que le service est disponible dans les deux langues officielles, ce qui constitue une nette amélioration par rapport à 1994. En contrepartie, nous comprenons difficilement que certains bureaux n'affichent toujours pas de symbole, huit ans après que le SCT ait exigé la présence d'un pictogramme dans les bureaux désignés bilingues des institutions fédérales.

Pour ce qui est de la capacité du personnel de servir le public dans les deux langues, c'est Terre-Neuve qui enregistre la chute la plus importante. Plusieurs de ses bureaux ne peuvent compter que sur un nombre très limité d'employés bilingues. Le service téléphonique en français est moins disponible qu'il ne l'était au moment de l'étude dans toutes les régions, sauf en Saskatchewan. Par contre, le service en personne, bien que loin d'être satisfaisant, s'est amélioré, notamment à l'Île-du-Prince-Édouard où nous avons pu communiquer en français dans 90 p. 100 des

Les services fournis à la population d'expression française et désignés pour fournir des services en français et en anglais, tous les services offerts aux citoyens de la langue majoritaire doivent aussi être offerts à ceux de la langue minoritaire, avec des délais comparables.

Réduction du nombre de bureaux

Entre 1994 et 1997, le nombre total de bureaux fédéraux a diminué de 9 p. 100 dans les régions visitées, mais le nombre de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles a chuté dans une proportion beaucoup plus grande, soit 27 p. 100. Le tableau III.12 montre que dans chaque région, les bureaux désignés bilingues ont connu une baisse plus importante que l'ensemble des bureaux. Cette réduction est particulièrement marquée au Yukon où le nombre de bureaux désignés bilingues a été réduit de 46 p. 100, et à l'Île-du-Prince-Édouard où la réduction est de l'ordre de 38 p. 100. Nous avons informé le Conseil du Trésor de cette situation et ce dernier s'est engagé à l'étudier.

Consultation avec les communautés

Avant d'entreprendre le suivi, nous avons rencontré les représentants de la communauté de langue française de chaque région visitée. Ils ont déploré que les institutions fédérales ne les tenaient pas régulièrement au courant de l'emplacement des bureaux désignés bilingues et ne les informaient pas suffisamment des services offerts par chacun. Ils nous ont également fait part de leurs préoccupations concernant les transformations au sein du gouvernement, l'absence d'accueil et d'offre active de services dans les deux langues officielles et l'augmentation de mesures administratives pour pallier la pénurie de ressources humaines bilingues directement disponibles.

Tableau III.12

Répartition géographique des points de service, 1997

Province	Nombre de points de service fédéraux			Nombre de points de service fédéraux désignés bilingues		
	1994	1997	Augmentation (▲) ou réduction (▼) en %	1994	1997	Augmentation (▲) ou réduction (▼) en %
Terre-Neuve	844	757	10 ▼	79	51	35 ▼
Île-du-Prince-Édouard	193	146	24 ▼	100	62	38 ▼
Manitoba	879	820	7 ▼	220	182	17 ▼
Saskatchewan	1 107	1 057	5 ▼	182	141	23 ▼
Yukon	100	68	32 ▼	54	29	46 ▼
TOTAL	3 123	2 848	9 ▼	635	465	27 ▼

En 1994, le Commissaire avait formulé des recommandations, et les institutions fédérales, dans leurs plans d'action élaborés à la demande du SCT, avaient pris des engagements. De plus, comme le nombre de bureaux désignés avait subi une baisse importante, nous nous attendions à ce que les bureaux visités aient pris des mesures pour assurer la prestation des services dans les deux langues officielles. Dans l'ensemble, nous avons été déçus. Nous constatons que plusieurs des problèmes soulevés en 1994 perdurent. Vingt-trois des bureaux qui n'étaient pas en mesure de fournir des services en français à cette époque en sont toujours incapables. Dans 21 bureaux, la situation s'est même détériorée. Nous avons fait 389 recommandations dans le cadre des cinq rapports que nous avons émis jusqu'à maintenant : 39 à Terre-Neuve, 70 à l'Île-du-Prince-Édouard, 78 au Yukon, 87 au Manitoba et 115 en Saskatchewan.

Nos enquêteurs ont ensuite visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en personne en français. Ils ont rencontré le gestionnaire du bureau et le directeur régional de chaque organisme pour les informer de leurs constatations et des recommandations qui figureraient dans le rapport du Commissaire, le cas échéant. Les résultats des suivis ont également été acheminés au sous-chef de chaque institution fédérale de même qu'au Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT).

Attentes du Commissaire

L'approche Pour évaluer la disponibilité du service en français dans les bureaux désignés bilingues, nos enquêteurs ont choisi l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi comme des citoyens d'expression française qui demandaient un service dans leur langue. Dans un premier temps, ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil avait été fait dans les deux langues officielles, si le service avait été fourni en français et, si oui, de quelle façon : constante ou occasionnelle.

Résultats Le tableau III.13 compare les résultats du suivi et ceux de l'étude de 1994 dans les cinq régions vérifiées jusqu'à maintenant. Nous notons que l'aspect matériel du service dans les deux langues s'est détérioré par rapport à 1994, sauf l'affichage à l'intérieur qui s'est légèrement amélioré, et l'utilisation de panneaux annonçant la disponibilité du service dans les deux langues qui a fait un progrès notable, passant de 63 à 83 p. 100. Nous nous attendions à ce que les

Mirabel), d'Ottawa, de Toronto (aéroports 1, 2 et 3), de Winnipeg, de Calgary, d'Edmonton et de Vancouver. Elle incluait également l'aéroport de Moncton.

Notre examen a révélé que les services de contrôle offerts en anglais sont satisfaisants dans tous les aéroports à l'étude, mais que les services en français font défaut, sauf dans les aéroports du Québec.

Dans la plupart des cas, les agents de sécurité unilingues à qui l'on s'adressait en français continuaient de parler en anglais ou s'exprimaient par des gestes au lieu de demander l'aide d'un collègue bilingue. Même lorsque le service en français était finalement fourni, l'attente était parfois trop longue, jusqu'à dix minutes dans deux cas. De plus, le service en français manquait de continuité, puisqu'il n'était pas offert à toutes les étapes du processus de contrôle.

Divers facteurs expliquent cette situation : l'absence de normes adéquates pour assurer un service efficace dans les deux langues officielles; la latitude dont jouissent les transporteurs aériens quant au respect des obligations relatives aux langues officielles énoncées dans le RMSTA; le peu d'attention accordée à la question des langues officielles lors de la surveillance du processus de contrôle de sûreté, de la formation, de l'évaluation et de l'accréditation des agents de sécurité; et le manque de sensibilité de la part des agents de sécurité à la dualité linguistique du Canada.

Afin d'assurer en tout temps un service satisfaisant dans les deux langues officielles, le Commissaire a présenté à Transports Canada 16 recommandations, dont les suivantes : modification des directives aux transporteurs aériens afin d'établir comme exigence minimale la présence d'au moins un agent de sécurité bilingue à chaque point de contrôle de sûreté par quart de travail; élargissement des mécanismes de contrôle afin de procéder à la vérification systématique du rendement quant à la qualité et à la rapidité du service offert dans les deux langues officielles; et amélioration du programme de formation afin de sensibiliser davantage les agents de sécurité au droit fondamental des Canadiens d'obtenir des services de contrôle de sûreté dans la langue officielle de leur choix. Nous assurerons un suivi des progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations et présenterons un rapport sur la situation l'an prochain.

v) SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS POUR RÉPONDRE AU PUBLIC EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

En 1994, le Commissaire a effectué une étude intitulée *Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*, qui démontrait que, dans l'ensemble, la prestation

* Le Règlement sur les langues officielles — Communications avec le public et prestation des services définit clairement l'importance de la demande et la vocation du bureau.

Qu'est-ce qu'un bureau fédéral désigné pour offrir ses services au public dans les deux langues officielles ? C'est un point de service d'une institution fédérale, c'est-à-dire un aménagement physique (bureau, guichet, comptoir, etc.) et une ligne téléphonique; il est établi selon des critères fixés par le Règlement sur les langues officielles pour offrir aux citoyens d'expression française et d'expression anglaise des services dans la langue officielle de leur choix. Ces bureaux sont sélectionnés suivant les résultats du recensement, en fonction du nombre et du pourcentage de citoyens de langue officielle minoritaire qu'ils desservent, ou en fonction de leur vocation spéciale (p. ex. santé, sécurité, emplacements, mandat*). Compte tenu du nombre relativement peu élevé de bureaux désignés bilingues, il est important pour les citoyens de langue officielle minoritaire que tous les bureaux ainsi désignés s'acquittent pleinement de leurs obligations linguistiques en toutes circonstances et que le public soit clairement et correctement informé de leur emplacement.

Définition

Au 31 décembre 1997, nous avions préparé cinq rapports portant sur un total de 144 bureaux désignés bilingues, soit 37 en Saskatchewan et 28 au Yukon. Nous poursuivrons en 1998 notre suivi dans les autres provinces et dans les Territoires du Nord-Ouest.

A l'automne 1996, nous avons entrepris le suivi de cette étude pour déterminer s'il y avait eu une amélioration depuis 1994 et si les recommandations du Commissaire avaient été mises en œuvre. Ce suivi, qui s'effectue région par région, s'étale sur une période d'une vingtaine de mois. Un rapport distinct est prévu pour chaque province et territoire. Les résultats sont présentés bureau par bureau, de façon à permettre à chacun d'apporter des correctifs immédiats là où nous avons relevé des lacunes en matière de service au public dans les deux langues officielles. Nous demandons aussi à chaque ministère ou organisme de vérifier les bureaux désignés bilingues que nous n'avons pas visités.

A l'automne 1996, nous avons entrepris le suivi de cette étude des services dans les deux langues. L'intention de toutes les institutions fédérales assujetties à la Loi du pays. Le Commissaire a formulé dix recommandations à l'extérieur du Québec, la prestation de services en français était satisfaisante dans seulement 72 p. 100 des cas en moyenne. Le bilinguisme dans la langue choisie dans 79 p. 100 des cas. À désirer. Nous avions conclu qu'en moyenne le service était satisfaisant dans les deux langues officielles laissait beaucoup à

L'inclusion des clauses linguistiques dans les ententes constitue une acception *de facto* par les provinces des principes qui sous-tendent la Partie VII de la *Loi*. Le Commissaire préférerait de beaucoup un engagement explicite.

Le Commissaire a recommandé que DRHC communiquent avec les représentants communautaires du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne afin de discuter des liens à établir entre les EDMT et l'Entente de principe créant le Comité national. DRHC ne voit pas la nécessité d'établir des liens entre ces deux types d'entente. Le Commissaire considère que cette réponse est insatisfaisante et il suivra de près les consultations avec les communautés minoritaires de langue officielle qu'il entend néanmoins tenir DRHC.

Enfin, le Commissaire a recommandé à DRHC d'offrir aux représentants de la communauté anglophone du Québec une tribune semblable à celle du Comité national, si cette communauté le juge utile. Le Ministère mettra sur pied un mécanisme semblable pour la communauté anglophone du Québec si celle-ci considère que le modèle du Comité national peut être adapté à ses besoins. Le Commissaire est satisfait de la réponse de DRHC à cet égard.

Le Commissaire effectuera un suivi de ses recommandations d'ici un an et demi à deux ans, afin de vérifier si la mise en œuvre des ententes tient compte des buts visés par les principes qu'il a énoncés.

!!!!) L'UTILISATION D'INTERNET PAR VINGT INSTITUTIONS FÉDÉRALES

En 1997, nous avons constaté, par rapport à Internet, plusieurs faits nouveaux découlant directement ou indirectement des 22 recommandations de l'étude spéciale du Commissaire sur l'utilisation d'Internet par 20 institutions fédérales; cette étude avait été déposée à la fin de 1996. Depuis, le Conseil du Trésor a adopté une politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques, pour donner suite aux recommandations relatives au service au public (bureaux bilingues et unilingues) et à la langue de travail (régions bilingues et unilingues).

Le Conseil du Trésor a aussi créé un Comité consultatif interministériel sur Internet. Ce Comité a pour mandat de servir de tribune pour les questions de gestion associées à l'utilisation d'Internet dans les ministères et organismes fédéraux. Cette année, la question des langues officielles semble avoir retenu davantage l'attention du Comité consultatif et de plusieurs de ses groupes de travail. Invités à participer à leurs travaux, nous avons été heureux de tenir au printemps une réunion plénière avec le Comité consultatif. Nous continuons de suivre les travaux du Comité et de ses groupes de travail avec beaucoup d'intérêt.

iv) LA LANGUE DE COMMUNICATION AUX POINTS DE CONTRÔLE DE SÛRETÉ PRÉALABLE À L'EMBARQUEMENT DANS LES AÉROPORTS

Par ailleurs, des plaintes fondées ont été portées contre deux organismes au sujet de divers éléments de leurs sites Web qui n'étaient disponibles qu'en anglais. Pour la vente de billets, le Musée des beaux-arts du Canada a passé un contrat de sous-traitance avec un organisme dont le site Web était offert en anglais seulement. De même, le moteur de recherche (outil qui permet d'effectuer des recherches en ligne) du site Web de Statistique Canada ne fonctionnait qu'en anglais. Nous sommes heureux de signaler que, dans ces deux cas, les organismes ont agi rapidement afin de remédier à la situation.

Le Commissaire a reçu 27 plaintes au sujet des institutions fédérales et d'Internet. La plupart d'entre elles (21) portaient sur le service au public; six concernaient le droit des employés fédéraux à travailler dans la langue officielle de leur choix. Six de ces plaintes sont encore à l'étude. Dix-huit des plaintes fondées qui ont été déposées en 1997 ont trait à des questions comme la qualité du français dans les sites Web des institutions. Nous avons constaté que la plupart des lacunes étaient dues à de simples oublis.

L'étude du Commissaire portait sur la nécessité de fournir aux informaticiens des solutions pratiques permettant aux institutions fédérales qui utilisent Internet de respecter leurs obligations relatives aux langues officielles. Nous travaillons maintenant avec des spécialistes du gouvernement et du secteur privé pour trouver des moyens d'offrir rapidement des solutions aux gestionnaires responsables. De plus, comme nous l'avons annoncé, nous assurerons en 1998 un suivi systématique de notre étude spéciale.

À titre d'institution fédérale qui réglemente l'industrie des transports, Transports Canada est tenu, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, d'assurer, dans les deux langues officielles, les services touchant à la santé et à la sécurité du public.

Le *Règlement sur les mesures de sûreté des transporteurs aériens* (RMSTA) stipule que ceux-ci doivent effectuer le contrôle de sûreté préalable à l'embarquement des passagers dans les deux langues officielles, là où la demande est importante, conformément au *Règlement sur les langues officielles*.

Depuis janvier 1995, nous avons reçu 42 plaintes concernant la qualité insatisfaisante des services offerts dans les deux langues officielles aux points de contrôle de sûreté dans divers aéroports. Préoccupé par le manque de progrès en ce qui concerne le règlement de ces problèmes, le Commissaire a entrepris une étude spéciale. Cette étude avait pour objet d'examiner les mesures prises par Transports Canada pour que les communications avec les membres du public se déroulent dans la langue officielle de leur choix lors du contrôle avant l'embarquement. L'étude voulait aussi revoir les rôles et les activités des transporteurs aériens et des entreprises de sécurité à ce chapitre. L'étude a porté sur les aéroports internationaux d'Halifax, de Montréal (Dorval et

Responsabilité fédérale

Les accords signés avec Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et la Colombie-Britannique font partie de la première catégorie d'ententes. En règle générale, elles prévoient que le gouvernement provincial participera à la conception et à la gestion des mesures actives d'emploi et au fonctionnement du SNP, sans être responsable de la prestation des services visés par ces programmes. Cette fonction, y compris son volet linguistique, demeure la responsabilité du gouvernement fédéral.

Nouveau rapport de responsabilités

Les EDMT qui ont été signées avec les provinces du Nouveau-Brunswick, du Québec, du Manitoba et de l'Alberta appartiennent à la deuxième catégorie. Ces ententes stipulent notamment que la province est responsable de la conception, de l'administration et de la prestation des services découlant des mesures actives d'emploi. De plus, elle est responsable des services locaux de placement de la main-d'œuvre au nom de la CAEC. Les EDMT de cette catégorie prévoient le transfert possible de fonctionnaires fédéraux à la fonction publique de la province en cause.

Les droits linguistiques, tels que définis dans ces EDMT, sont précisés lors des négociations fédérales-provinciales et reflètent le contexte linguistique de chacune des provinces.

Conclusions et recommandations

Le Commissaire a conclu que toutes les plaintes étaient fondées. Selon lui, DRHC, Patrimoine canadien et le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) n'ont pas pris toutes les mesures requises pour que les EDMT, notamment celles de la deuxième catégorie, respectent les conditions définies dans les cinq principes susmentionnés. Le Commissaire a donc formulé 11 recommandations à l'endroit de ces trois institutions.

Le Commissaire a fait deux recommandations au SCT :
 en premier lieu, élaborer, avec le Bureau du Conseil privé, une politique d'application générale de la *Loi sur les langues officielles* qui tiendrait compte des cinq principes susmentionnés et s'appliquerait à toute situation de retrait ou de transfert de compétences et de responsabilités fédérales; cette politique attribuerait aussi au SCT la responsabilité d'en surveiller l'application. Le SCT a écarté cette recommandation, y préférant la méthode du cas par cas. Ce faisant, le SCT indique que la dévolution de responsabilités prime sur la protection des droits linguistiques garantis par la *Loi*. Le Commissaire ne peut souscrire à cette approche qui, selon lui, affaiblit la protection des droits linguistiques.

Il a aussi recommandé au SCT de protéger les droits en matière de langue de travail des fonctionnaires fédéraux qui ne veulent pas passer à l'emploi d'une province ou d'un territoire qui ne leur reconnaîtrait pas ces droits.

Le SCT a aussi rejeté cette recommandation, préférant s'en remettre à DRHC pour affecter à d'autres postes les personnes touchées qui veulent demeurer à l'emploi de la fonction publique fédérale. La mise en place par DRHC de mesures ponctuelles ne réduit nullement le degré de protection visé par le Commissaire.

Le Commissaire a recommandé au ministre du Patrimoine canadien de définir le rôle qu'il entend jouer auprès des provinces et des territoires pour favoriser la mise en place, dans le domaine de la formation de la main-d'œuvre, de programmes et de services qui devraient satisfaire aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle. Le Ministère a répondu qu'il remplit son rôle dans le cadre des ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la promotion des services, grâce auxquelles il peut sensibiliser les provinces aux besoins de développement des minorités de langue officielle. Le Commissaire entend suivre le dossier afin de vérifier si le travail de Patrimoine canadien favorise l'objectif visé par sa recommandation.

Le Commissaire a fait neuf recommandations à DRHC. Il a notamment recommandé au Ministère de veiller à ce que toute entente garantisse, au minimum, l'accès du public, dans la langue de son choix, aux mêmes services et programmes que ceux auxquels il avait droit, avant les ententes, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. DRHC a répondu que les ententes qui ont été signées (et celles qui viendront) garantiront aux communautés de langue officielle la disponibilité des programmes et services et qu'elles tiennent compte des particularités des provinces et des territoires. En cela, elles limitent toutefois la portée des droits énoncés dans la *Loi*. Le Commissaire ne peut donc donner son aval à cette décision du Ministère.

Dans une autre recommandation, le Commissaire demande que les ententes prévoient un mécanisme de recours efficace à l'intention du public en cas de non-respect de ses droits linguistiques. Selon DRHC, les voies de recours pour les ententes de la première catégorie demeurent le Ministère lui-même (DRHC) et le Commissariat aux langues officielles, ce à quoi le Commissaire souscrit sans réserve. Pour les ententes de la deuxième catégorie, les recours sont de compétence provinciale ou territoriale et les situations problématiques pourraient être traitées dans le cadre des mécanismes de gestion bipartite des ententes. Selon le Commissaire, les différents recours pour les ententes de la seconde catégorie sont loin d'être conformes aux conditions énoncées dans son deuxième principe.

Le Commissaire a recommandé que toute entente de transfert prévienne l'engagement par le gouvernement provincial ou territorial de favoriser l'épanouissement de sa communauté minoritaire de langue officielle ainsi que des mesures concrètes à cet égard. Selon DRHC, cet engagement a été pris en considération lors de la négociation des EDMT et

g) LES ÉTUDES SPÉCIALES

II) LES EFFETS DES TRANSFORMATIONS

DU GOUVERNEMENT SUR LE PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES DU CANADA

La composition et les fonctions de ses équipes de travail à bord des trains. Elle entend notamment embaucher du personnel bilingue qui sera affecté aux trains qui circulent dans le triangle. Le Commissaire évaluera en 1998 l'efficacité de ces nouvelles mesures sur la prestation des services au public voyageur dans les deux langues officielles. Étant donné l'ampleur de ces changements, il a été jugé opportun de reporter l'audition de la cause.

La dévolution, les partenariats et les privatisations continuent de changer le mode de prestation des services et des programmes dispensés jusqu'ici par le gouvernement fédéral. Dans l'administration fédérale, la délégation, la restructuration et les compressions budgétaires ont profondément modifié la gestion des langues officielles. Quelle incidence ces changements ont-ils eue sur les droits linguistiques et les conditions de vie linguistiques des Canadiens francophones et anglophones, surtout ceux-ci sont membres d'une communauté minoritaire ? En quoi la mise en œuvre des obligations linguistiques des institutions fédérales a-t-elle été touchée ? En 1997, le Commissaire a entrepris une étude pour répondre à ces questions et offrir au gouvernement fédéral des conseils qui le guideront à mesure qu'il se transformera. Cette étude découle également de plaintes reçues au sujet des ententes fédérales-provinciales sur la formation de la main-d'œuvre.

Le rapport, intitulé *Effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada*, fait partie du présent *Rapport annuel*.

III) LES ENTENTES FÉDÉRALES-PROVINCIALES SUR LE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Dans son *Rapport annuel 1996*, le Commissaire a fait état d'une enquête sur des plaintes concernant des ententes fédérales-provinciales sur le développement du marché du travail, notamment la formation de la main-d'œuvre et les services de placement. Ces plaintes, qui visaient Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et le ministère du Patrimoine canadien, provenaient de six provinces différentes. Le Commissaire a aussi examiné le rôle du Conseil du Trésor, à titre d'organisme responsable de l'élaboration et de la coordination générales des programmes fédéraux d'application de la *Loi sur les langues officielles* dans les institutions fédérales. En outre, à la suite de la signature d'un protocole d'entente avec le ministère

situation minoritaire (Entente de principe).

Dès le début de l'examen des plaintes, le Commissaire a dégagé cinq principes que les EDMT devraient respecter et il les a communiqués au DRHC avant la fin de l'enquête. Ces principes précisent que toute institution fédérale qui signe une entente de délégation avec une province doit s'assurer, au minimum, que cet accord :

- préserve les droits acquis en énonçant clairement le droit du public aux services prévus dans la *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement y afférent*;
- établisse un mécanisme connu du public qui permette un recours adéquat en cas d'insatisfaction et, le cas échéant, le redressement de la situation;
- fasse état d'un engagement par les provinces ou les territoires de favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et prévoie des mesures concrètes à cet effet;
- détermine des mécanismes de contrôle et de responsabilité sation relatifs au respect des droits linguistiques;
- tiennent compte des droits linguistiques des fonctionnaires à qui l'on offre le choix de passer au service d'une province ou d'un territoire ou de rester à l'emploi du gouvernement fédéral.

Il existe deux catégories d'ententes entre DRHC et les provinces intéressées, selon le degré d'engagement voulu par celles-ci. Notre enquête a permis de préciser que, dans la première catégorie, la responsabilité du gouvernement fédéral et, partant, l'application de la *Loi* restent les mêmes; pour les ententes de la deuxième catégorie, il s'établit un nouveau rapport de responsabilités en matière de langues officielles entre le gouvernement fédéral et celui de la province. Cependant, même dans ce dernier cas, un organisme provincial qui offre des services de placement de la main-d'œuvre agit au nom de la Commission de l'assurance-emploi du Canada (CAEC) lorsqu'il prend en charge des fonctions du Service national de placement (SNP). Selon le Commissaire, la notion des services fournis par des tiers, telle qu'énoncée dans la *Loi*, s'applique à cet élément de ces ententes.

offerts. Les rapports que nous a fait parvenir jusqu'à présent notre bureau de l'Atlantique quant à la disponibilité des services fournis au public dans les deux langues officielles sont généralement positifs.

Nous avons fait enquête sur deux plaintes se rapportant au processus de demande de soumissions pour le Projet d'hélicoptères canadien de recherche et de sauvetage. Les appels d'offres et les renseignements généraux à l'intention des soumissionnaires avaient été publiés en anglais seulement. Le document reconnaissait le français et l'anglais comme les deux langues officielles du Canada, mais indiquait qu'en raison de la participation internationale, de l'échéancier serré, du contenu technique des soumissions et de la langue de travail des évaluateurs du Bureau de projet (l'anglais), on demandait aux soumissionnaires de présenter leur proposition en anglais. Le Ministère a remédié à ce manquement à la Loi, mais après un certain temps seulement et le mal était déjà fait. L'un des plaignants a également cherché à savoir quelle serait l'incidence de cette situation sur les droits linguistiques en milieu de travail des employés de langue française participant au projet. Nous avons conclu que le processus de soumissions de ce projet contrevient, à plusieurs égards, aux obligations du Ministère en matière de langues officielles. Le Commissaire a recommandé à TPSGC d'évaluer son processus de passation des contrats pour s'assurer que les droits linguistiques du public, des ministères clients et des employés sont entièrement respectés. Le Ministère a accepté de donner suite à cette recommandation; nous en ferons le suivi en 1998.

Vers la fin de 1996, nous avons reçu une plainte selon laquelle le milieu de travail du Secteur des systèmes aérospatiaux, maritimes et électroniques n'était pas favorable à l'utilisation des deux langues officielles et que les droits linguistiques des employés francophones n'y étaient pas respectés. Notre enquête, qui a pris fin en 1997, a révélé que l'anglais primait dans ce milieu, principalement en raison de la nature technique du travail et des préférences linguistiques des fournisseurs. Nous avons relevé un certain nombre de secteurs à suivre de près, et le Commissaire a fait neuf recommandations à TPSGC. Les principales portent sur la nécessité de respecter les droits des employés d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix, de favoriser l'utilisation des deux langues officielles pendant les réunions, de mettre les instruments de formation et de travail à la disposition des employés dans la langue officielle de leur choix, et d'informer les employés et les gestionnaires de leurs droits et obligations quant à la langue de travail. Le Ministère a accepté toutes ces recommandations et a déjà pris des mesures pour les mettre en pratique.

TPSGC a fait des progrès importants depuis l'année dernière en ce qui concerne son plan d'action pour l'application de l'article 41 de la Loi. Un comité de mise en œuvre a été créé et des coordonnateurs provinciaux et territoriaux ont été chargés de donner suite à ses initiatives. Parmi ces dernières, une des plus

VIA RAIL

louables consiste à mettre gratuitement TERMIUM, la banque de données terminologiques du gouvernement fédéral, à la disposition de toutes les associations de langue officielle minoritaire. Nous avons également suggéré l'élaboration d'un programme qui permettrait de répertorier les entreprises communautaires de langue officielle minoritaire afin d'évaluer si elles profitent équitablement des activités du Ministère.

Au cours des dernières années, il y a eu peu de changement dans le rendement de VIA Rail sur le plan des langues officielles, notamment quant aux services à bord des trains dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto. Nous avons reçu 22 plaintes en 1997; 14 d'entre elles portaient sur le service aux voyageurs dans les gares et à bord des trains et huit avaient trait aux communications au téléphone ou dans les médias.

Notre rapport de vérification de 1995 sur le triangle Montréal-Ottawa-Toronto a révélé des lacunes linguistiques dans 54 p. 100 des trajets. Un premier suivi, rendu public en août 1996, avait donné des résultats encore moins satisfaisants, soit une proportion de 64 p. 100.

Un second suivi mené cette année montre que la situation stagne. Comme précédemment, il s'agissait de déterminer si le service était fourni en français en réponse aux demandes de francophones. La vérification avait trait au service sur le quai lors de l'embarquement, au contrôle des billets et à la restauration à bord des trains de même qu'aux annonces de départs, d'arrêts et d'arrivées et aux autres communications faites en cours de route.

Dans le cadre de ce dernier suivi, nous avons fait 62 voyages en voiture-coach entre le 10 et le 23 août 1997 à bord des trains de VIA Rail qui circulent entre Montréal, Ottawa et Toronto. Nous avons constaté des lacunes relatives à la Loi sur les langues officielles dans 56 p. 100 des voyages effectués.

En 1997, nous avons également vérifié la disponibilité des services en français à la billetterie des gares. Le service en français est disponible régulièrement aux guichets des gares de Montréal et d'Ottawa; par contre, sur 22 visites à la billetterie de la gare de Toronto, nous avons constaté huit fois (36 p. 100) des lacunes au titre du service en français.

Il faut en conclure que VIA Rail est toujours loin de se conformer aux exigences de la Loi pour ce qui est de la prestation des services en français à bord des trains dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto ainsi qu'à la billetterie de la gare de Toronto.

La disponibilité de services en français et en anglais à bord des trains de VIA Rail circulant entre Montréal, Ottawa et Toronto, ainsi que dans les gares fait l'objet d'un recours judiciaire en Cour fédérale. Au cours des derniers mois, la Société a annoncé son intention de remanier, au printemps 1998,

nous avons rappelé à Transports Canada qu'il doit veiller à ce que les nouvelles administrations aéroportuaires soient pleinement informées de leurs responsabilités linguistiques et prêtés à les respecter.

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX

En 1997, nous avons enquêté sur 68 plaintes portées contre Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), soit 20 de plus qu'en 1996. De ces plaintes, 58 avaient trait à la langue de service, sept portaient sur la langue de travail, une touchait à la Partie VII de la Loi sur les langues officielles et deux concernaient des mesures de dotation.

Le nouveau pont de la Confédération entre l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick a fait l'objet de 18 plaintes. Malgré les recommandations que le Commissaire avait faites au Ministère en 1996, selon lesquelles toutes les activités promotionnelles et publicitaires pour le pont de la Confédération devaient se faire dans les deux langues officielles, nous avons reçu 15 plaintes liées aux cérémonies d'ouverture du 1^{er} juin. Douze d'entre elles dénonçaient l'absence de publicité dans le journal hebdomadaire local de langue française, alors qu'il y avait eu de la publicité dans les journaux anglophones. Nous avons également reçu deux plaintes sur le choix de noms unilingues anglais pour les activités d'inauguration (BridgeFest, BridgeWalk, BridgeRace, etc.) ainsi que sur un document préliminaire qui ne prévoyait que l'utilisation de l'anglais pour les présentations et les cérémonies d'ouverture. Une plainte portait sur le lien entre le site Web de TPSGC, entièrement bilingue, et le site comportant tous les renseignements, en anglais seulement, sur les activités.

Les activités et les cérémonies d'inauguration eurent lieu seulement à l'Île-du-Prince-Édouard, même si le pont de la Confédération relie cette province à celle du Nouveau-Brunswick, entièrement bilingue. De plus, la diffusion en direct, d'un océan à l'autre, par le RDI et par *NewsWorld*, des cérémonies d'ouverture a conféré à l'événement un caractère national, d'autant plus que des représentants du Canada atlantique et du gouvernement fédéral y ont pris part.

Le Commissaire a réagi rapidement pour voir à ce que le Français jouisse d'une présence équitable. Signifions que le Ministère, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard et la société responsable de la construction du pont, Strait Crossing Development Inc., ont tous participé à l'organisation et à la tenue des activités et des cérémonies. Les plaintes ont été traitées à temps pour que les activités se déroulent dans les deux langues, grâce à l'excellente collaboration des agents du Ministère. Nous avons rappelé au Ministère ses obligations en vertu de la Loi, et celui-ci s'en est promptement acquitté en préparant un plan d'action prévoyant des vérifications semi-annuelles sur les lieux afin d'évaluer les communications avec les personnes qui utilisent le pont de la Confédération et les services qui leur sont

de Nav Canada; par ailleurs, la gestion des aéroports continue d'être cédée aux administrations aéroportuaires locales. Nous traitons ailleurs dans ce rapport de la mesure dans laquelle nous estimons que ces divers organismes ont respecté leurs obligations en matière de langues officielles.

La modification du profil des plaintes déposées contre Transports Canada reflète jusqu'à un certain point les changements organisationnels qui ont eu lieu au sein de ce ministère. En 1997, nous avons instruit 50 plaintes recevables, comparativement à 65 en 1996 et à 73 en 1991. Une seule plainte avait trait à la langue de travail et elle a été résolue de façon satisfaisante.

L'application du règlement régissant le contrôle de sécurité à l'embarquement par Transports Canada a fait l'objet d'une étude spéciale; le Ministère et d'autres parties intéressées en ont reçu le rapport provisoire. (Voir la page 74.) En bref, on trouve dans ce rapport un certain nombre de recommandations propres à résoudre les problèmes linguistiques qui nuisent depuis longtemps à l'efficacité des services de contrôle, particulièrement à l'égard de trois aspects qui laissent à désirer : la communication aux transporteurs aériens de lignes directrices plus précises quant aux niveaux de service minimaux à offrir, l'utilisation de mécanismes de surveillance et de contrôle plus efficaces par les inspecteurs du Ministère et le resserrement des normes de formation du personnel chargé de la sécurité.

Transports Canada est chargé de l'application des règlements sur la présentation des consignes de sécurité à bord des transporteurs. Nous avons ouvert 18 dossiers de plainte à ce sujet depuis l'entrée en vigueur du règlement révisé, en mars 1996. Des entretiens directs avec le personnel régional et les responsables des langues officielles de Transports Canada nous ont permis d'en fermer cinq. Cependant, nous poursuivons nos entretiens avec le Ministère afin d'arriver à un règlement acceptable des autres plaintes.

La responsabilité directe de Transports Canada à l'égard du service au public, y compris les services dispensés à contrat, a fait l'objet de 16 plaintes en 1997. Onze d'entre elles portaient sur le service téléphonique en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick, à Ottawa et à Toronto. Une concernait les communications écrites provenant de l'administration centrale du Ministère et une autre, une annonce faite en anglais seulement au sujet d'un projet mené conjointement avec d'autres intérêts en Nouvelle-Écosse. Trois plaintes mettant en cause la signalisation à certains quais et jetées dans les provinces atlantiques étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

La plupart des autres plaintes touchant Transports Canada visaient des transporteurs aériens et des concessionnaires dans des aéroports non encore cédés à des administrations locales, soit 23 à Halifax et trois à Québec. Étant donné que la cession de ces deux aéroports doit se faire au cours de l'exercice 1998-1999,

En fin d'année, la Société a annoncé la télédiffusion, à compter du 15 février 1998, à Terre-Neuve, de l'émission *Ce Soir Atlantique*. Depuis plusieurs années déjà, les Franco-Terreneuviens demandaient à avoir accès aux nouvelles régionales à partir de Moncton au lieu du *Montreal Ce Soir*. D'ailleurs, le Commissaire avait été saisi en 1995 d'une plainte à ce sujet. Dans la version définitive de son rapport soumis à la Société en mai 1997, le Commissaire reconnaissait que les francophones de Terre-Neuve seraient mieux servis si les émissions régionales étaient diffusées à partir de Moncton. Il recommandait à la Société d'examiner des scénarios novateurs qui lui permettraient de trouver une solution acceptable au problème de la diffusion du signal de télévision du réseau français à Terre-Neuve. La Société pourrait ainsi mieux se conformer à son obligation de favoriser l'épanouissement de la communauté de langue officielle minoritaire de cette province.

Par ailleurs, il est encourageant de constater que l'accès au Réseau de l'information (RDI), dont la diffusion n'est toujours pas obligatoire dans les marchés majoritairement anglophones, s'est amélioré.

Au cours de l'année, l'accès au RDI a été étendu dans la région de Yamouthis, de Shelburne et de Chéticamp en Nouvelle-Écosse, dans la région de Whitehorse au Yukon, et presque partout à l'Île-du-Prince-Édouard, sauf dans certains secteurs ruraux.

Les responsables du RDI poursuivent leurs efforts pour offrir l'accès au RDI aux régions de Clare et d'Argyle en Nouvelle-Écosse, à celle de Windsor en Ontario, aux régions francophones à l'extérieur de la ville de Winnipeg au Manitoba ainsi qu'à celle de Saint-Paul en Alberta. Quant aux responsables de *NewsWorld*, ils mettent tout en œuvre pour assurer la présence de ce réseau dans certaines régions du Québec où il n'est pas encore disponible, notamment à Alma, dans la région de Chandler en Gaspésie et dans celle de Maniwaki et de Mont-Laurier dans le nord de l'Outaouais. Signalons enfin que, depuis cette année, *NewsWorld* fait partie du service de base de télédiffusion à Québec.

TRANSPORTS CANADA

Transports Canada est un des ministères les plus touchés par les transferts de responsabilités et la réorganisation du gouvernement ces dernières années. Son effectif, qui dépassait 20 000 employés en 1991, a été ramené à quelque 5 000 personnes, et le nombre de ses bureaux est passé de 1 500 à 350 environ. De nombreux secteurs d'activité qui relevaient du Ministère en ce qui a trait au respect de la *Loi sur les langues officielles* ont été confiés à d'autres organismes; la plupart demeurent cependant assujettis à la *Loi*.

Parmi les principaux transferts, notons que la majeure partie de la Garde côtière relève désormais de Pêches et Océans. En outre, les services de navigation aérienne, qui ont été privatisés, relèvent

Radio-Canada a donné suite à l'une des recommandations que le Commissaire avait formulées en 1996 après une enquête portant sur deux plaintes déposées par des membres francophones de la section anglaise de la Guilde canadienne des médias, qui représente la majorité des journalistes de la Société à l'extérieur du Québec et de Moncton. Radio-Canada avait distribué, en anglais seulement, la version préliminaire de la convention collective devant être ratifiée, accompagnée d'un court sommaire de huit pages en français. De plus, cette ébauche accordait la primauté au texte anglais, la convention collective ayant été négociée dans cette langue. Conformément à la recommandation du Commissaire, la Société a mis à la disposition de ses employés la version française de la convention collective dès qu'elle l'a pu. Quant à la primauté accordée à une langue sur l'autre, le Commissaire a recommandé qu'à l'avenir, le texte des conventions collectives de la Société Radio-Canada stipule qu'en cas de divergence entre les versions française et anglaise, celles-ci devront être harmonisées afin de clarifier l'intention des parties. Un suivi de la mise en œuvre de cette recommandation sera effectué à l'issue des négociations qui auront lieu (en français) à la fin de l'année entre la Société et le Syndicat des communications Canada, qui regroupe des journalistes du Québec et de Moncton.

préférences.

Dans ce dernier cas, les plaignants alléguent que la minorité anglophone de l'Ouest québécois serait mieux desservie si elle captait le signal radiophonique du réseau anglais provenant de Montréal plutôt que d'Ottawa. Notre enquête a révélé que la Société avait tenu pour acquis que cette communauté s'identifierait fortement à la région de la capitale nationale; elle n'avait donc pas mené de consultations structurées auprès des groupes la représentant. Le Commissaire a recommandé que la Société Radio-Canada consulte la communauté anglophone de l'Ouest québécois pour bien connaître ses besoins et ses

Cette année, la Société a fait l'objet de neuf plaintes, dont sept avaient trait à la langue de service; une portait sur la promotion du français et de l'anglais, et une autre, sur l'épanouissement et le développement de la minorité anglophone dans l'Ouest du Québec.

(*Drive Home Afternoon Shows*).

À la suite de notre enquête, la Société, ayant eu entre-temps des discussions avec des communautés minoritaires francophones et anglophones, a annoncé, en janvier 1997, une réorganisation administrative et la réaffectation de certains fonds dans les stations radiophoniques de langue française les plus touchées par les compressions budgétaires. Elle a également annoncé sa décision de continuer à diffuser au réseau français de télévision une émission d'information dans chaque province de l'Ouest. Au Québec, la communauté de langue anglaise s'est inquiétée de la réduction de 28 p. 100 du budget d'exploitation et a été préoccupée par le maintien des émissions de fin d'après-midi

dans le commerce, car les services postaux ne leur sont pas nécessairement familiers. De plus, la Société a intégré la composante langues officielles à un nouveau programme de mérite dans le secteur de la vente au détail. Il s'agit d'un trophée servant à souligner le travail d'équipe et qui sera remis aux employés de la vente au détail de la région qui aura le mieux réussi à maintenir les indicateurs de service au-dessus de la moyenne nationale.

Nous avons mené une enquête approfondie sur les exigences linguistiques « français ou anglais essentiel » de quatre postes de commis à temps partiel à l'Établissement de traitement du courrier d'Ottawa. Notre enquête a révélé que lorsqu'elle a déterminé les exigences linguistiques de ces postes, la Société n'a pas tenu compte des communications verbales au comptoir et au téléphone avec les clients d'expression française et d'expression anglaise. **Le Commissaire a donc recommandé à la Société canadienne des postes de revoir les exigences linguistiques des postes de commis à temps partiel afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux dispositions de la Loi sur les langues officielles.** La Société a accepté d'examiner diverses options et de prendre les mesures voulues pour respecter pleinement la Loi.

Les plaintes relatives à la Norme canadienne d'adressage ont préoccupé le Commissaire encore cette année. Il a continué ses démarches auprès du Comité mixte permanent des langues officielles pour le sensibiliser à cette question. Nous continuerons de suivre cette question en 1998 afin de chercher une solution appropriée à ce problème continu.

Dans le domaine de la langue de travail, la Société a pris certaines mesures pour sensibiliser ses employés à leurs droits et obligations. Par exemple, elle les a informés des circonstances où ils peuvent, dans certaines régions, utiliser le français ou l'anglais au travail, que ce soit pour participer à des réunions, recevoir des instructions ou de la supervision ou rédiger des documents internes. La Société a aussi indiqué aux gestionnaires comment s'y prendre pour inciter les employés à s'exprimer dans leur langue officielle préférée. En outre, un volet sur la langue de travail a été intégré à un nouveau programme de formation pour les superviseurs. Grâce à cette formation, la Société estime que ses employés pourront mieux connaître leurs droits et responsabilités relatifs à la langue de travail.

La Société a fait de l'alphabétisation sa cause de prédilection dans l'ensemble du pays. Grâce à ses divers programmes d'alphabétisation, elle contribue de façon significative à l'amélioration de la qualité de vie de tous les Canadiens.

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

L'année 1997 a été plus calme que la précédente sur le plan des langues officielles à la Société Radio-Canada. Rappelons qu'en 1996, Radio-Canada avait subi une restructuration d'envergure qui avait donné lieu à 82 plaintes. La plupart d'entre elles avaient trait aux manquements de la Société, tenue de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en vertu

présentes périodiquement au Comité des ressources humaines, qui est présidé par le sous-ministre adjoint de la Direction générale. Nous procéderons à un suivi à la fin de 1998.

La seconde enquête approfondie a surtout porté sur des allégations selon lesquelles un contrainable aurait été traité injustement parce qu'il avait demandé à être servi en français par le personnel de la Division des recouvrements du Bureau des services fiscaux de Toronto (BSFT) et qu'en guise de représailles, on aurait effectué une vérification de sa déclaration de revenus.

Nous n'avons découvert aucune preuve à l'appui de ces affirmations. Cependant, nous avons déterminé que les allégations selon lesquelles le BSFT avait parfois omis de fournir des services en français étaient fondées. Le Commissaire a recommandé que le BSFT effectue un examen approfondi des exigences linguistiques de ses postes afin d'affecter un effectif bilingue suffisant à tous les niveaux des deux divisions visées par la plainte. **Le Commissaire a aussi recommandé que le personnel comprenne bien et remplisse constamment et efficacement son obligation d'offrir activement des services dans les deux langues officielles et de servir les clients dans la langue officielle de leur choix.**

Cette année, Revenu Canada a pris l'initiative de produire une bande vidéo sur la langue de travail accompagnée d'un guide de l'utilisateur. Ces documents ont été distribués dans les bureaux de toutes les régions bilingues. Cette démarche devrait aider grandement les surveillants et les employés à comprendre leurs obligations et leurs droits.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

En 1997, nous avons enquêté sur 88 plaintes mettant en cause la Société canadienne des postes, soit une baisse de 12,9 p. 100 comparativement aux 101 plaintes reçues l'an dernier. La grande majorité (73) concernaient la langue de service et le tiers de celles-ci avaient trait aux services offerts soit dans les bureaux de poste exploités par la Société, soit dans les points de vente privatisés. Les autres plaintes touchaient surtout les communications écrites, visuelles et téléphoniques.

Comme par les années passées, les plaintes indiquent que la Société éprouve parfois de la difficulté à faire respecter les clauses linguistiques des ententes conclues avec les propriétaires des bureaux postaux franchisés. Ceux-ci représentent 36 p. 100 des bureaux désignés pour répondre au public dans les deux langues officielles, mais ils ont fait l'objet de 73 p. 100 des plaintes touchant les services au comptoir.

Afin d'améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles dans les points de vente privatisés, la Société a modifié sa politique linguistique concernant les bureaux désignés bilingues et renforcé ses mécanismes de contrôle. Elle a informé les propriétaires des bureaux franchisés qu'ils doivent avoir du personnel bilingue au comptoir postal en tout temps et qu'ils ne peuvent pas compter sur des employés bilingues affectés ailleurs

officielles afin que les membres francophones du public n'aient pas à demander à être servis en français; de veiller à ce que tout le personnel unilingue connaisse et suive la bonne façon de procéder lorsqu'ils dirigent des voyageurs vers des collèges bilingues; d'établir des objectifs réalistes et réalisables en matière de recrutement et de prendre des mesures précises pour accroître le personnel bilingue aux installations douanières du sud de l'Ontario.

Au moment de mettre sous presse, nous n'avions obtenu qu'une réaction officieuse aux nouvelles recommandations. Nous surveillerons de près cette situation et celle des services au public aux autres postes frontaliers ontariens devant servir le public dans les deux langues officielles. La question des services en français et en anglais aux installations douanières en Ontario demeure le point faible de Revenu Canada, qui réussit par ailleurs à respecter ses obligations en matière de langues officielles.

Le secteur des douanes doit améliorer les services qu'il fournit au public dans les deux langues officielles aux frontières internationales du sud de l'Ontario.

La première enquête approfondie que nous avons terminée cette année a porté sur la langue de travail à la Direction générale de la technologie de l'information (DGTI). Nous avons découvert que les allégations selon lesquelles ce milieu de travail n'était pas propice à l'utilisation du français étaient fondées. Comme nous l'avons indiqué dans notre *Rapport annuel 1996*, la DGTI a réagi rapidement aux deux plaintes en procédant à un vaste examen interne qui a mené à la formulation de 26 recommandations que le sous-ministre adjoint de la Direction générale a acceptées.

Nous avons néanmoins formulé cinq recommandations pour aider la DGTI à atteindre son objectif de promouvoir l'utilisation efficace et équitable du français au travail. Ainsi, le Commissaire a recommandé de créer un cadre de responsabilisation pour favoriser la mise en application des recommandations élaborées par la DGTI elle-même. Le Commissaire a recommandé également que le personnel qui préside des réunions auxquelles participent des employés des deux groupes linguistiques s'exprime dans les deux langues officielles. De plus, il a recommandé de mener une enquête auprès des employés, environ un an après la publication de notre rapport, afin d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en pratique des mesures prises pour que le milieu de travail à la DGTI soit propice à l'utilisation efficace et équitable des deux langues officielles.

La direction de la DGTI s'est engagée à mettre nos recommandations en application, et elle a commencé à le faire avant même la publication de notre rapport final. De plus, des rapports d'étape sur la situation des langues officielles sont

changements organisationnels, mais il n'a encore rien mis en œuvre pour consulter les personnes intéressées.)

Les craintes que suscite la réorganisation des opérations de ce Ministère a, cette année encore, fait couler beaucoup de sang. Le recteur de l'Université de Moncton a envoyé une lettre au ministre des Pêches et Océans pour lui faire part des inquiétudes de la communauté universitaire quant à la perte du pouvoir décisionnel en matière de gestion des pêches relativement aux stocks de poissons dans la région. En réponse à cette lettre, dont copie a été rendue publique, le ministre des Pêches a tenu à rassurer le recteur, lui disant que « [...] le Centre des pêches du Golfe à Moncton demeurera le pivot des programmes de gestion des pêches et des activités scientifiques connexes pour tout le sud du golfe du Saint-Laurent ». Pour sa part, le Commissaire a écrit au ministre pour l'informer de son intérêt particulier dans ce dossier important.

Trois autres plaintes reçues en 1997 visaient la piètre qualité des messages radiodiffusés en français par la Garde côtière dans la région atlantique. Notre enquête a confirmé le sérieux du problème dénoncé par les plaintes. Le Ministère a réagi en décidant d'évaluer la compétence linguistique des opérateurs de radio et de vérifier régulièrement la qualité linguistique des messages diffusés; il a en outre proposé des séances de maintien et de perfectionnement du français, langue seconde aux employés de ce secteur. Les responsables du Ministère se sont engagés à nous fournir, au début de 1998, un plan d'action détaillé visant à rectifier la situation.

REVENU CANADA

En 1997, nous avons fait enquête sur 110 plaintes touchant Revenu Canada; la majorité (97) concernaient les communications avec le public ou les services au public. Nous avons reçu des plaintes de toutes les régions du Canada, y compris celle de la capitale nationale. Nous avons aussi terminé une étude de suivi spéciale et deux enquêtes approfondies amorcées en 1996.

Dans un rapport d'étude spécial publié en 1994, le Commissaire avait présenté au Ministère 11 recommandations concernant la prestation de services dans les deux langues officielles, notamment la signalisation et l'offre active de services, dans six installations douanières du sud de l'Ontario. Notre suivi a révélé que les efforts de Revenu Canada pour donner suite à ces recommandations n'ont pas fourni les résultats escomptés; certains problèmes persistent. Par conséquent, nous avons repris ou reformulé les recommandations originales dans le rapport de suivi et, en général, nous avons demandé la mise en œuvre immédiate de ces recommandations pour combler les lacunes.

Ainsi, le Commissaire a recommandé que les inspecteurs bilingues des douanes postés aux premières guérites d'inspection s'adressent aux voyageurs dans les deux langues

Il s'agit cependant d'un poste à temps partiel d'une durée déterminée d'environ un an. Nous continuerons de suivre ce dossier pour nous assurer que le service offert aux francophones de cette région est acceptable en tout temps, étant donné le rôle primordial du Ministère dans l'épanouissement et le développement des minorités de langue officielle.

Le plan d'action que Patrimoine canadien a préparé pour la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi* présentait clairement les initiatives et les activités proposées, tant à l'échelle nationale que régionale. Toutefois, il ne précisait ni les échéanciers ni les mesures d'évaluation et de contrôle des activités prévues. Sans ces éléments, il est difficile de mesurer les progrès accomplis et de déterminer ce qui pourrait empêcher le Ministère d'atteindre ses objectifs. Patrimoine canadien a néanmoins joué un rôle important dans l'organisation des rencontres, au cours des deux dernières années, entre les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les institutions fédérales, assurant ainsi une participation active de toutes les parties intéressées.

PÊCHES ET OCÉANS

En 1995, nous avons reçu quatre plaintes mettant en cause le ministère des Pêches et Océans et portant sur la réorganisation des bureaux dans les Maritimes. Les plaignants craignaient que le transfert du pouvoir décisionnel du bureau régional de Moncton à celui d'Halifax ne nuise à l'épanouissement de la communauté acadienne, qui dépend fortement de l'industrie de la pêche. (Rappelons que Moncton se trouve dans une région désignée bilingue pour ce qui est de la langue de travail alors qu'Halifax est située dans une région unilingue anglaise.) À la suite de l'instruction des plaintes, le Commissaire a formulé deux recommandations : établir un mécanisme de consultation des intérêts acadiens dans les pêches du Golfe afin d'examiner la réorganisation des opérations ministérielles dans les Maritimes; revoir les exigences linguistiques des postes dans les bureaux de l'administration régionale des Maritimes pour faire en sorte qu'on y dispose de la capacité bilingue voulue afin de répondre aux exigences des Parties IV et V de la *Loi sur les langues officielles*.

En 1997, nous avons effectué des suivis relativement à nos recommandations. Nos rencontres avec les représentants du Ministère nous ont permis de conclure qu'un examen exhaustif des exigences linguistiques des postes avait été complet. Le Ministère a, par suite de cet examen, établi un programme de formation linguistique échelonné sur trois ans en vue de remédier aux lacunes soulignées.

Toutefois, selon l'information recueillie, le Ministère n'a pas donné suite à la première recommandation du Commissaire, soit l'établissement d'un mécanisme de consultation avec la communauté acadienne. (Le Ministère a effectivement pris des mesures pour informer l'industrie des

Ministère auprès des gestionnaires et des employés des parcs nationaux et des sites historiques pour les sensibiliser à leurs obligations linguistiques, depuis la fusion de Parcs Canada et du ministère du Patrimoine canadien en 1993. Ainsi, le parc national Fundy au Nouveau-Brunswick, au sujet duquel nous avons reçu neuf plaintes l'an dernier, a fait l'objet d'une seule en 1997. Bien que Patrimoine canadien doive poursuivre ses efforts pour assurer le service en français, il semblerait que les mesures que le Commissaire lui avait demandé de prendre pour corriger la situation aient porté fruit.

Nous espérons que les démarches de Patrimoine canadien donneront le ton au nouvel organisme que le gouvernement s'apprete à créer pour gérer les parcs nationaux et les sites historiques. Employeur distinct, l'organisme serait toujours assujéti à la *Loi sur les langues officielles*. En fin d'année, la loi devant présider à sa création n'avait pas encore été déposée au Parlement, mais les travaux relatifs à sa mise sur pied étaient déjà avancés.

Nous avons fait enquête sur deux plaintes concernant les services offerts par une firme qu'avait retenue Patrimoine canadien pour mener un sondage auprès des associations francophones. Ce sondage visait à évaluer les ententes signées par le gouvernement fédéral avec les gouvernements provinciaux et territoriaux en matière de langues officielles. L'une des plaintes portait sur des services offerts en anglais seulement lors de l'accueil téléphonique au numéro indiqué dans les documents adressés aux associations. L'autre concernait la piètre qualité du français de certains documents accompagnant le questionnaire.

D'après notre enquête, le contrat passé par le Ministère avec la firme en question stipulait que le sondage devait être mené dans les deux langues officielles. Patrimoine canadien reconnaît que la firme, assurant un service en son nom, aurait dû communiquer avec les personnes sondées dans la langue officielle de leur choix. Même s'il n'a pas effectué lui-même le sondage, le Ministère avait l'obligation de s'assurer de la qualité linguistique des documents préparés par la firme. Le sondage étant terminé au moment de l'enquête, rien n'a pu être fait pour corriger la situation. Toutefois, afin d'éviter que ce genre de problème ne se reproduise, le Commissaire a recommandé à Patrimoine canadien de mettre en place, avant la fin de l'année, un mécanisme de contrôle pour vérifier la qualité linguistique des services offerts par des tiers pour son compte, par écrit et oralement. Le Ministère a accepté de mettre en œuvre la recommandation.

L'an dernier, nous avions fait état d'un deuxième suivi à l'enquête menée en 1994 dans la région de Thunder Bay, où le ministère du Patrimoine canadien n'avait toujours pas d'agent de programme bilingue pour servir les communautés francophones du nord-ouest de l'Ontario. Ces communautés, contrairement à celles de langue anglaise, étaient desservies par le bureau de Sudbury, ce qui, à notre avis, n'était pas équitable. Nous avons d'ailleurs reçu au début de l'année une autre plainte sur la même question. Le Ministère a enfin comblé le poste en septembre 1997.

Le 1^{er} novembre 1996, le ministère des Transports a transféré ses services du contrôle de la circulation aérienne, avec environ 6 200 employés, à Nav Canada, société sans but lucratif. Dans la loi constituant Nav Canada, il est stipulé que la *Loi sur les langues officielles* s'applique à cette société comme si elle était une institution fédérale. Depuis la création de l'organisme, nous avons reçu 19 plaintes à son sujet, six à la fin de 1996 et 13 en 1997. Des 19 plaintes, 18 concernaient la langue de travail et l'autre portait sur la langue de service.

Les plaintes reçues en 1996 touchaient la langue de travail à la Direction de la gestion de l'information, secteur du Système de navigation aérienne, dans la région de la capitale nationale. Le plaignant alléguait que ce milieu de travail n'est pas propice à l'utilisation efficace et équitable du français et que les employés et les gestionnaires ne connaissent pas suffisamment leurs droits et leurs obligations linguistiques. Notre enquête nous a permis de découvrir plusieurs infractions à la *Loi sur les langues officielles*. Le Commissaire a donc fait 11 recommandations. Les plus importantes portent sur le droit des employés d'être supervisés, de recevoir des communications, de participer à des réunions et d'utiliser les systèmes automatisés dans la langue officielle de leur choix. Le Commissaire a aussi recommandé que les employés soient mis au courant de la politique de la société concernant la langue de travail et que les objectifs en matière de langues officielles soient inclus dans le cadre de responsabilisation des gestionnaires.

Bien que Nav Canada ait hérité de la situation de Transports Canada, en plein milieu d'une difficile période de transition entre le statut d'organisme public et celui de société privée, ses représentants ont bien accueilli les recommandations du Commissaire et se sont montrés disposés à y donner suite.

Les douze autres plaintes relatives à la langue de travail concernaient Nav Canada au Nouveau-Brunswick. Si ces plaintes témoignaient d'un important problème à l'échelle régionale, elles peuvent dénoter aussi, conjuguées aux autres, un problème plus général auquel la société doit s'attaquer sans tarder. Aussi avons-nous demandé à Nav Canada de se pencher sur toute la question de la langue de travail. Nous comptons suivre cette affaire de près.

PATRIMOINE CANADIEN

Cette année, le ministère du Patrimoine canadien a fait l'objet de 43 plaintes, soit une diminution de 49,4 p. 100 par rapport à 1996. La plupart (40) touchaient le service au public, deux concernant la promotion des deux langues officielles et une autre, la langue de travail.

Seulement 12 plaintes, toutes liées au service au public, visaient Parcs Canada, comparativement à 45 en 1996. Cette diminution s'explique en grande partie par les démarches du

Notre suivi a révélé que le MCG a pris certaines mesures concrètes pour donner suite à deux recommandations de notre rapport d'enquête de juin 1996; cependant, les efforts déployés pour leur mise en application complète n'ont pas donné les résultats escomptés. Les problèmes que le Musée connaît depuis la première enquête persistent.

Dans l'ensemble, les gestionnaires anglophones continuent de superviser en anglais leur personnel francophone. Or, tous ceux que nous avons interrogés répondaient aux exigences linguistiques de leur poste et auraient dû pouvoir s'adresser à leurs employés dans la langue officielle de leur choix. Selon la majorité des personnes interrogées, l'anglais était la langue qu'elles utilisaient le plus souvent avec leur superviseur. Les raisons invoquées variaient d'une personne à l'autre, mais en général, les francophones avaient l'impression que le fait de s'exprimer en anglais facilitait la conversation et qu'ils étaient ainsi assurés d'être compris de leur superviseur.

Nous avons constaté que la correspondance est habituellement rédigée en anglais, sauf lorsqu'il s'agit d'échanges entre collègues francophones ou de lettres provenant de l'administration centrale de la Société du Musée canadien des civilisations et responsable de la gestion du Musée canadien des civilisations et de son musée affilié, le Musée canadien de la guerre. Les employés ont aussi confirmé que les réunions, bien qu'on dise au début quelques mots en français, se déroulent presque entièrement en anglais.

Les cours de formation offerts par la Société sont donnés dans les deux langues officielles et les employés peuvent y assister dans la langue de leur choix. Un problème se pose cependant dans les domaines très spécialisés, car la formation n'est pas disponible en français aussi fréquemment qu'en anglais, et elle est souvent dispensée uniquement par des spécialistes de l'extérieur. Nous exhortons donc le Musée à faire preuve de créativité pour trouver des façons équitables d'offrir cette formation au personnel.

Nos discussions ont aussi révélé que les gestionnaires auraient pu informer leurs employés de leurs droits linguistiques de façon plus active. Les gestionnaires ont dit favoriser l'utilisation du français et de l'anglais dans le milieu de travail. En outre, ils croyaient, ont-ils déclaré, que tous les employés étaient au courant de leurs droits linguistiques. De toute évidence, le personnel du Musée n'avait pas bien saisi le message.

La majorité des personnes interrogées ont signalé que le Musée canadien de la guerre avait fait des efforts pour projeter une image publique bilingue et qu'ils étaient satisfaits des progrès réalisés. Soullignons que les interprètes du Musée, embauchés pour fournir des renseignements aux visiteurs et répondre aux questions concernant les expositions, sont bilingues. Cela est fort louable, mais nous pressons les gestionnaires du Musée de faire davantage pour assurer aux employés un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Justice Canada intégrera dans les accords de mise en application de la *Loi sur les conventions* une clause stipulant que tout changement législatif influant sur l'application de cette loi doit être signalé au Ministère par la province ou le territoire. La recommandation du Commissaire à cet égard va plus loin. Selon nous, il ne suffit pas que Justice Canada soit tenu au courant de ces changements législatifs; le Ministère doit remédier à la situation par tous les moyens qu'il estime appropriés s'il se rend compte que ces changements porteront atteinte aux droits linguistiques des accusés.

Le ministère de la Justice considère que la *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas au Projet sur les conventions puisque, selon lui, les administrations provinciales et territoriales n'agissent pas pour le compte du gouvernement fédéral. Il n'est donc pas disposé à inclure les droits prévus par la *Loi sur les langues officielles* dans les accords de mise en application de la *Loi sur les conventions*. Nous convenons qu'un gouvernement provincial dûment élu diffère, par exemple, d'une tierce partie du secteur privé; mais nous maintenons que la *Loi sur les langues officielles* influe directement sur le Projet sur les conventions et que Justice Canada doit voir à ce que, dans ses rapports administratifs avec le public, le tribunal respecte les préférences linguistiques des citoyens. Par conséquent, et sur nombre de points importants, le Ministère ne semble guère vouloir s'engager à mettre pleinement en œuvre les recommandations du Commissaire. Nous continuerons donc à suivre ce dossier de très près.

Vers la fin de 1997, nous avons commencé à enquêter sur une nouvelle plainte concernant l'absence d'une clause linguistique dans un accord intervenu entre le gouvernement fédéral et la ville de Mississauga, en Ontario, dans le cadre du Projet sur les conventions.

Nous félicitons Justice Canada pour son plan d'action en vue de la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi*, laquelle engage le gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement et à appuyer le développement des minorités francophones et anglophones. Ce plan cristallise les efforts faits par le Ministère pour intégrer dans sa culture organisationnelle l'engagement du gouvernement figurant à la Partie VII et, surtout, pour le traduire en mesures propres à aider les communautés minoritaires de langue officielle dans les domaines qui relèvent de son mandat.

Il s'agit donc d'un plan d'action valable, mais qui n'a pas eu d'effet salutaire sur la gestion du Projet sur les conventions.

MUSÉE CANADIEN DE LA GUERRE

En 1997, nous avons assuré le suivi d'une enquête sur deux plaintes concernant la langue de travail au Musée canadien de la guerre (MCG). Selon le plaignant, les gestionnaires n'avaient pas pris toutes les mesures nécessaires pour créer un milieu de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais.

son application ne renferment de disposition garantissant au public, dans ses rapports avec le personnel du tribunal (c'est-à-dire hors du contexte du procès lui-même), la protection des droits linguistiques qui, selon nous, découle de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement y afférent*.

Le Commissaire estime que, dans le cadre de son Projet sur les conventions, le ministère de la Justice n'a pas pris toutes les mesures voulues pour respecter ses obligations en vertu de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qui oblige l'administration fédérale à favoriser l'utilisation équitable du français et de l'anglais dans la société canadienne et à tenir compte de la situation propre à chaque communauté minoritaire de langue officielle.

Le Commissaire a recommandé à Justice Canada de consulter la communauté minoritaire de langue officielle et les juristes intéressés avant de conclure tout accord de mise en application de la *Loi sur les conventions* avec une autorité provinciale ou territoriale; d'assurer l'intégration explicite, dans le régime d'application de la *Loi sur les conventions*, des droits linguistiques prévus par le *Code criminel* et la *Loi sur les langues officielles*; d'inclure, dans les accords de mise en application de la *Loi sur les conventions*, des dispositions assurant le respect des droits linguistiques de l'accusé par le personnel du tribunal chargé des services d'administration et le personnel de soutien; d'approuver toute sous-délégation de l'application de la *Loi sur les conventions* et d'intégrer, dans cette sous-délégation, une clause exhaustive de protection des droits linguistiques; et, en ce qui concerne le Projet sur les conventions, d'instaurer des mécanismes propres à assurer le respect des droits linguistiques garantis par le *Code criminel*.

Le rapport du Commissaire a été reçu favorablement, tant par la plaignante, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario, que par la Fédération des associations des juristes d'expression française de common law. Dans sa réponse aux recommandations, Justice Canada a convenu de consulter la communauté minoritaire de langue officielle et les juristes en cause, mais uniquement pour les accords de mise en application de la *Loi sur les conventions* dans lesquels, de l'avis du Ministère, une clause linguistique s'impose. Selon nous, cette mesure ne suffit pas, car les droits prévus par le *Code criminel* devraient être garantis par un acte législatif et faire partie intégrante de tout accord de mise en application de la *Loi sur les conventions*.

Le ministère de la Justice entreprendra aussi des démarches afin d'inciter les administrations provinciales et territoriales à respecter l'esprit du *Code criminel* dans le contexte de l'application de la *Loi sur les conventions*. Nous ne jugeons pas cet engagement suffisant, étant donné que c'est l'intégrité, et non uniquement l'esprit du *Code criminel*, qui doit être respecté.

siège seront acceptables. Au moment de mettre sous presse, la GRC ne nous avait pas encore fait part de sa réaction à cette recommandation.

Nous avons terminé notre enquête sur deux plaintes déposées en 1996 selon lesquelles les employés francophones de la GRC pourraient être désavantagés en raison de différences entre les versions française et anglaise des examens de promotion écrits à l'intention des aspirants sous-officiers supérieurs (sergents et sergents d'état-major). Nous avons appris que les spécialistes en élaboration de tests de la GRC avaient fixé un délai d'exécution de façon à ce que 95 p. 100 des candidats terminent l'une ou l'autre version de l'examen. Ce pourcentage est de 5 p. 100 supérieur à la limite de temps habituellement spécifiée par les spécialistes en élaboration de tests. Nous avons conclu que les délais prévus pour les deux versions des examens étaient appropriés et équitables envers les candidats tant francophones qu'anglophones. Nous étions aussi d'avis que la qualité du notre expert en langue française et par un évaluateur de la qualité de la langue, du Bureau de la traduction du gouvernement fédéral.

Nous avons aussi mené à terme notre enquête sur deux plaintes concernant des documents envoyés en anglais seulement aux Représentants divisionnaires des relations fonctionnelles (RDRLF). Les RDRLF sont élus par les membres de la GRC dans leur secteur afin de fournir à ces derniers des conseils sur les relations de travail. Notre enquête a révélé que certains des documents unilingues anglais comportaient de la correspondance portant sur des projets de proposition que différents gestionnaires et directeurs de la Direction générale de la GRC ont fait parvenir à leurs collègues des deux groupes linguistiques pour commentaires. Comme cette pratique n'est pas conforme aux dispositions relatives à la langue de travail contenues dans la *Loi*, le Commissaire a recommandé que la GRC veille à ce que les directeurs et les gestionnaires de la Direction générale distribuent les documents de travail pour consultation ou discussion dans les deux langues officielles lorsque les membres consultés appartiennent aux deux groupes linguistiques. La GRC s'est engagée à donner suite à cette recommandation.

Une étude complexe, entreprise en 1995, sur les langues officielles et les possibilités de carrière des membres réguliers de la GRC, a pris fin cette année. Elle visait à déterminer si les membres francophones unilingues avaient des possibilités d'avancement au sein de la GRC. Notre étude a révélé que les membres anglophones unilingues ont des débouchés partout au Canada, sauf au Québec. Quant aux membres francophones unilingues, leurs perspectives sont grandement limitées, même au Québec où seulement quelque 25 p. 100 des postes requièrent la connaissance du français seulement. Néanmoins, nous avons constaté que le taux de promotion des membres francophones et anglophones est pratiquement le même. De l'avis de nombreux

JUSTICE CANADA

recommandations.

membres francophones que nous avons interrogés et selon des tendances semblables observées dans la fonction publique fédérale, cet état de choses s'explique principalement par le fait que la plupart des membres francophones sont bilingues.

Le Commissaire a formulé sept recommandations visant à accroître les possibilités d'avancement pour les membres des deux groupes linguistiques. Il a notamment recommandé que la GRC prenne les mesures voulues pour donner à tout aspirant policier d'expression française ou d'expression anglaise qui désire recevoir sa formation policière de base dans sa langue seconde, la possibilité de suivre un cours lui permettant d'atteindre un niveau supérieur de compétence dans sa langue seconde dans le cadre de sa formation de base. Il a aussi recommandé que la GRC revise sa politique voulant que les nouveaux membres ne soient pas affectés dans leur province d'origine afin de leur permettre, s'il existe des possibilités d'emploi, de travailler dans un milieu où l'on parle leur première langue officielle. La GRC examine ces recommandations.

Notre enquête a mis au jour un point faible dans la *Loi sur les conventions*. Alors que le *Code criminel* prévoit la protection des droits en matière de langues officielles aux accusés, le Projet sur les conventions des provinces et des territoires leur assurent des droits restreints, si tant est qu'ils leur en assurent. De plus, on peut prévoir presque à coup sûr que cette sérieuse lacune se trouvera encore aggravée advenant que la province ou le territoire délègue la poursuite des infractions fédérales à une tierce partie, par exemple une municipalité qui pourrait n'offrir à l'accusé qu'une protection plus réduite encore de ses droits linguistiques. En outre, ni la *Loi sur les conventions*, ni les accords conclus en vue de

ministérielle portant sur cette question en fait état. Les employés sont par ailleurs invités à suivre les cours en informatique dans la langue officielle de leur choix (matériel et logiciel inclus). De plus, les besoins de la Direction en matière de traduction sont pris en compte à l'étape de la planification des travaux.

Les deux autres recommandations n'ont été que partiellement mises en œuvre. Elles portent sur la tenue de réunions dans les deux langues et l'établissement d'un système de contrôle visant à assurer que la préférence linguistique des employés est bien respectée lors des évaluations de rendement. Le Ministère a déjà indiqué son intention de s'y conformer. Nous comptons suivre de près l'application de ces recommandations.

Dans un autre domaine, signalons que le Service canadien des places a finalement rendu bilingue le menu de son système informatique « Ice-Vu », qui fournit des données sur l'état des places. Depuis que nous avons reçu une demande de renseignements en 1994 à cet égard, nous exerçons des pressions auprès de ce Service afin qu'il fasse en sorte que ce système soit accessible à ses employés préférant travailler en français.

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

En 1997, nous avons enquêté sur 26 plaintes concernant la Gendarmerie royale du Canada (GRC), soit une de plus qu'en 1996; 17 portaient sur la langue des services fournis au public, six sur les exigences linguistiques et les modalités de dotation de postes en voie d'être comblés et trois sur la langue de travail.

Le Commissaire estime que la GRC devrait en tout temps reconnaître l'importance de nos deux langues officielles et faire montre de respect à leur égard en veillant à ce que tout objet qui porte son nom ou son logo projette une image bilingue de la Gendarmerie comme institution fédérale.

Une plainte avait pour objet différents produits fabriqués dans le cadre du Programme de concession de licences, tels que des cartes postales et des vestes portant une inscription en anglais seulement. La GRC estime que la Loi sur les langues officielles ne s'applique pas au Programme de concession de licences en raison du principe d'autonomie établi dans deux ententes distinctes. La première lie la GRC, titulaire des droits de propriété intellectuelle (logo, emblèmes et symboles de la GRC), et l'agent de concession des licences, la Fondation de la police montée (FPM); la deuxième concerne la FPM et la société Walt Disney (Canada) Ltée. Cette plainte soulève l'importante question des symboles : à titre d'institution fédérale, la GRC projette dans le monde entier une image étroitement liée à celle du Canada dans son ensemble.

Le Commissaire a recommandé que la GRC précise dans son Guide de style du Programme de concession de licences que seules les représentations bilingues de son nom ou de son

Outre les 52 plaintes déposées dans le cadre des activités électorales, le Commissaire a enquêté sur une autre plainte portant sur de l'information relative aux soumissions et à la livraison de contrats, envoyée en anglais seulement à une liste de

fournisseurs de service.

Malgré l'effervescence et les délais serrés entourant les activités pendant la période électorale, Elections Canada nous a accordé toute sa collaboration dans la résolution de ces plaintes. L'institution devra toutefois poursuivre ses excellents efforts pour sensibiliser les directeurs du scrutin au droit fondamental des électeurs du pays d'être servis dans la langue de leur choix ainsi qu'aux besoins linguistiques du personnel électoral des régions bilingues.

ENVIRONNEMENT CANADA

Environnement Canada a fait l'objet de 21 plaintes recevables en 1997 comparativement à neuf l'an dernier. Neuf d'entre elles portaient sur les communications au téléphone (dont six en Colombie-Britannique relativement aux messages enregistrés de prévisions météorologiques). Les autres touchaient les annonces dans la presse minoritaire, l'affichage et les systèmes informatiques.

Cette année, nous avons effectué un suivi afin de déterminer si le Ministère avait mis en œuvre les 14 recommandations formulées dans notre rapport d'enquête de décembre 1996 touchant la langue de travail à la Direction de l'évaluation des produits chimiques commerciaux.

Le Ministère a pris des mesures pour donner suite aux six recommandations du Commissaire portant sur la situation linguistique vécue par la plaignante dans son milieu de travail. Ainsi, le superviseur de celle-ci s'est engagé par écrit à respecter les droits linguistiques de ses employés en matière de surveillance, à les informer périodiquement de leurs droits en matière de langue de travail et à se prévaloir des services de traduction pour produire les documents dans les deux langues officielles. À cet égard, la Directive ministérielle en matière de production de textes dans les deux langues officielles et de traduction comprend maintenant une clause rappelant aux gestionnaires que la rédaction de textes bilingues doit être équitablement répartie parmi les employés bilingues. Par ailleurs, les évaluations du rendement de la plaignante ont été traduites en français et le Ministère lui a envoyé une lettre d'excuses pour avoir failli, à plusieurs reprises, à son obligation de respecter ses droits linguistiques.

Six des huit recommandations portant sur la langue de travail en général au sein de la Direction en question ont également été mises en œuvre. Ainsi les employés ont été informés de leurs droits en matière de langue de travail et les superviseurs, de leurs obligations à cet égard, pour lesquelles ils seront désormais formellement évalués. Un rappel annuel est également prévu concernant les obligations linguistiques des gestionnaires en matière d'évaluation de rendement et la nouvelle politique

Le Commissaire a fait trois recommandations concernant la saisie de données par les deux ordres de gouvernement (pour distinguer la formation fournie en français de celle qui est offerte en anglais) afin d'évaluer l'incidence des programmes et des services sur le développement et la vitalité de la communauté franco-ontarienne. Quant à leur application, la situation demeure pratiquement inchangée depuis notre enquête, bien que l'administration centrale de DRHC soit en train de prendre des mesures pour améliorer la saisie de données relatives aux langues officielles du Ministère et de tierces parties.

L'an dernier, nous avions fait état d'une enquête sur des plaintes relatives aux ententes signées entre DRHC et les gouvernements provinciaux dans le domaine du développement du marché du travail. Ces plaintes faisaient suite à l'annonce par le gouvernement fédéral de son intention de cesser d'exercer certaines responsabilités, ou de les transférer aux gouvernements provinciaux ou territoriaux. Ayant déterminé que les plaintes étaient fondées, le Commissaire a fait neuf recommandations au Ministère. (Voir les pages 73 et 74.)

Le plan d'action de DRHC pour la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* se distingue en ce qu'il prévoit des mesures tant nationales que régionales et par le fait qu'il s'échelonne sur deux ans. Bien que les mesures nationales manquent de précision et qu'aucun calendrier de mise en œuvre n'ait encore été établi, ces faiblesses sont largement compensées par la réalisation d'importants objectifs au cours des derniers mois, notamment la conclusion d'une entente de principe avec la Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada et le Conseil canadien de la coopération ainsi que la création d'un comité national mixte. Cette entente a pour but d'établir un mécanisme de collaboration entre le gouvernement du Canada, représenté par DRHC, et les communautés francophones minoritaires du Canada.

Le volet régional du plan d'action fait cependant état de divergences notables entre les administrations régionales de DRHC quant aux mesures proposées. Ces différences soulignent le besoin d'une coordination plus étroite et d'un examen plus poussé du cadre de responsabilisation.

ELECTIONS CANADA

Lors d'un événement électoral, les interactions entre les citoyens et le personnel d'Elections Canada sont nombreuses. Il y a eu 19,7 millions de communications avec les citoyens lors du recensement en vue des élections générales du 2 juin 1997 et 13 millions de personnes se sont prévaluées de leur droit de vote. Les élections générales n'ont suscité que 52 plaintes, dont 48 avaient trait au recensement et quatre seulement au scrutin. La plupart des plaintes provenaient des régions du Nouveau-Brunswick, de la région de la capitale nationale et du Manitoba. La plupart des dossiers ont été réglés rapidement. Toutefois, l'examen de 17 plaintes touchant des sujets plus complexes a donné lieu à sept recommandations de la part du Commissaire.

À la suite de la parution d'une annonce sur le recensement dans tous les quotidiens de langue française et de langue anglaise au pays, nous avons reçu cinq plaintes de communautés de langue officielle minoritaire qui n'avaient pas vu cette annonce, puisqu'elles ne sont desservies dans leur langue que par des hebdomadaires. Elections Canada a réagi promptement à la recommandation du Commissaire de placer la prochaine annonce sur le recensement dans les hebdomadaires diffusés dans les communautés de langue officielle minoritaire qui ne sont pas desservies par un quotidien dans leur langue.

La langue de l'adressage paraissant sur les avis aux électeurs a donné lieu à huit plaintes. Notre enquête a révélé qu'Elections Canada ne traduit que dans certains cas le nom des voies publiques. Le Commissaire a formulé deux recommandations demandant que soit traduit le nom générique désignant les voies publiques et que l'on respecte le choix linguistique des électeurs. Étant donné que le Secrétaire du Conseil du Trésor émet des directives en matière d'adressage aux institutions fédérales, nous discuterons de cette question avec lui.

Une autre plainte portait sur les cartes électrolales dites bilingues, alors que le nom générique des voies publiques n'apparaît que dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le Commissaire a recommandé à Elections Canada de produire soit deux cartes distinctes, en français et en anglais, soit une seule carte bilingue indiquant le nom générique des voies publiques dans les deux langues officielles. Nous attendons la réaction de l'institution à cette recommandation.

La formation offerte dans une seule langue au personnel électoral dans la région de Moncton (Nouveau-Brunswick) a également posé problème. Afin de tenir compte des besoins linguistiques du personnel électoral des régions bilingues, Elections Canada a accepté de donner suite à la recommandation voulant que le manuel à l'intention des directeurs du scrutin fasse état de l'obligation d'offrir au personnel électoral des régions bilingues une formation dans la langue officielle de son choix.

Le Commissaire a enquêté sur deux plaintes émanant de la circonscription d'Ottawa-Centre mettant en cause la prestation de services en personne et au téléphone aux électeurs de langue française. L'institution a donné suite à nos deux recommandations en faisant parvenir une lettre d'excuses au plaignant et en s'assurant que les électeurs de langue française de cette circonscription puissent dorénavant recevoir tous les services dans leur langue officielle préférée.

Les électeurs ont déposé 35 autres plaintes, dont 23 portent sur l'absence de service en français lors de communications en personne, sept sur l'absence de service en français par téléphone et une sur l'absence de service en anglais, également par téléphone. Les autres plaintes avaient trait à des communications écrites unilingues anglaises (deux), à la qualité du français sur Internet (une) et à l'absence de français dans l'affichage (une).

Des 138 plaintes concernant le service au public (outre les 12 plaintes touchant les offres d'emploi susmentionnées), 92 traitaient des communications en personne, au téléphone ou par écrit et 16 visaient la presse minoritaire. Onze plaintes avaient trait à la langue de travail dans la région de la capitale nationale et au Nouveau-Brunswick, et les sept dernières portaient sur des problèmes divers. C'est l'Ontario qui a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes (36), suivi de la région de la capitale nationale (29).

Nous avons terminé le suivi amorcé l'an dernier au sujet des délais dans la traduction en français de décisions rendues par les juges-arbitres, à la suite d'appels de décisions sur des questions relatives à l'assurance-emploi. Dans un premier temps, le Commissaire avait recommandé que les décisions qui sont jugées importantes sur le plan de la jurisprudence soient disponibles simultanément dans les deux langues officielles. Dans sa deuxième recommandation, le Commissaire demandait à DRHC et au Bureau du juge-arbitre d'établir une façon de répondre, dans les meilleurs délais, aux demandes de traduction des autres décisions. Le Ministre a donné suite aux deux recommandations : en réponse à la première, il nous a informés qu'une avocate de la Division de la recherche de la Cour fédérale a été chargée de répertorier les décisions importantes sur le plan de la jurisprudence; quant à la deuxième recommandation, le Ministre a indiqué qu'il a signé, avec le Groupe Communication Canada, une entente au sujet de la traduction des décisions pour lesquelles une demande est formulée.

À la suite de l'enquête que nous avons menée en 1995 sur le programme de formation professionnelle de DRHC, nous avions conclu que celui-ci n'avait pas suffisamment tenu compte des besoins des Franco-Ontariens. Notre suivi révèle que le Ministre a pris des mesures afin de concrétiser la plupart des recommandations du Commissaire, respectant ainsi l'engagement auquel il est tenu en vertu de la *Loi*, notamment grâce à la mise en œuvre d'un plan d'action régional pour l'Ontario. Le Ministre veillera à mettre en pratique les principes énoncés dans la Partie VII de la *Loi* lors de ses échanges avec le gouvernement provincial et par l'intermédiaire de comités fédéraux-provinciaux. Par ailleurs, l'omission des considérations relatives à la Partie VII dans une nouvelle entente sur le développement du marché du travail avec l'Ontario aurait, à notre avis, de graves conséquences pour la communauté franco-ontarienne. Le Ministre continuera aussi de surveiller l'établissement de commissions locales de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre pour y assurer la représentation équitable des Franco-Ontariens. Le plan d'action régional prévoit l'adoption de mécanismes visant à inclure la communauté francophone dans le processus de planification locale. Toutefois, dans certains cas, ces mécanismes n'ont pas donné de résultats concrets.

accessibles aux membres réguliers des Forces canadiennes. Certains formateurs ne connaissent donc pas suffisamment les deux langues officielles pour pouvoir dispenser leurs cours en français.

Nous avons conclu que les deux allégations du plaignant étaient fondées, et le Commissaire a fait trois recommandations à la Défense nationale et aux Forces canadiennes. Le Commissaire a recommandé que la formation soit dispensée tant en français qu'en anglais et que tout le matériel de cours ainsi que les examens soient fournis simultanément dans les deux langues officielles. Puisqu'il est contraire à l'esprit de la *Loi* de demander à des candidats s'ils peuvent remplir leurs fonctions en anglais (ce qui pourrait dissuader des francophones unilingues de présenter une demande aux Governor General's Foot Guards), le Commissaire a recommandé qu'on demande au personnel chargé du recrutement à Ottawa d'informer les candidats qu'à compter du 1^{er} mai 1998, la formation sera offerte dans la langue officielle de leur choix. Le Ministre a accepté de mettre ces recommandations en application.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA

En 1997, le Commissariat a instruit 160 plaintes mettant en cause Développement des ressources humaines Canada (DRHC), dont plus de 86 p. 100 (138) avaient trait à la langue de service. Par ailleurs, nous avons terminé un suivi sur la traduction des décisions rendues par des juges-arbitres en matière d'assurance-emploi et nous avons continué un suivi, amorcé en 1996, du programme de formation professionnelle et de développement des ressources humaines en Ontario. Nous surveillons également l'évolution des progrès réalisés quant à la qualité linguistique des offres d'emploi annoncées dans le Guichet informatisé d'emplois du Ministère.

Le nombre de plaintes a baissé de 20 p. 100 en 1997, passant de 200 à 160. Ce changement est en grande partie attribuable à la diminution du nombre de plaintes touchant la traduction automatisée d'offres d'emploi. Nous avons instruit 40 plaintes sur cette question l'an dernier, comparativement à 12 cette année. Malgré les progrès importants réalisés par le Ministère dans ce dossier, nous poursuivons nos interventions auprès des responsables, entre autres en leur soumettant des exemples de piètre qualité de certaines traductions portées à notre attention par le public. Le Ministère a modifié son système informatique pour produire des offres d'emploi de meilleure qualité dans les deux langues officielles, mais il devra faire davantage pour que le Guichet informatisé d'emplois réponde effectivement aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Ainsi, il devra s'assurer que les offres d'emploi en français contiennent les signes diacritiques de cette langue et que les parties non traduites par ordinateur sont rédigées ou traduites par des employés compétents en la matière.

éléphone local de la Great-West; la compagnie a par la suite modifié son système pour régler le problème.

Enfin, nous avons constaté certaines lacunes dans le plan d'action du SCT à l'égard de l'application de la Partie VII de la Loi; elles avaient trait au manque de mesures concrètes, à la res-consabilisation et aux échéances. Le SCT s'est engagé à corriger a situation.

DÉFENSE NATIONALE

Nous avons reçu 38 plaintes au sujet du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes cette année. Vingt-cinq (12 de la région de la capitale nationale et 13 du reste du Canada) portaient sur les communications avec le public, des événements publics et le recrutement. Les 13 autres plaintes avaient trait à la langue de travail.

Depuis deux ans, le nombre de plaintes portées contre la Défense nationale et les Forces canadiennes a baissé d'une douzaine de plaintes par année. Cette diminution s'est faite presque exclusivement dans les plaintes touchant la diffusion du courrier interne en anglais seulement au Quartier général de la Défense nationale. Les mesures prises par le Ministère pour régler ce problème institutionnel semblent avoir porté fruit. La diffusion, en octobre 1996, de nouvelles lignes directrices sur les communications écrites au sein des unités des Forces canadiennes et la publication d'un bulletin interne à ce sujet sont des initiatives dignes de mention. Cependant, nous continuons de recevoir des plaintes concernant les systèmes informatiques et la formation. Le Ministère doit s'attaquer aux problèmes institutionnels dans ces secteurs afin que le français y soit aussi fonctionnel que l'anglais.

Nous avons le plaisir de signaler que le ministère de la Défense nationale fait enfin des efforts pour mettre en application les recommandations du Commissaire afin de régler les problèmes institutionnels qui ont causé des difficultés à plusieurs familles de militaires francophones.

Cette année, notre rapport porte sur deux problèmes institutionnels persistants : l'un concerne les services offerts aux familles des militaires dans les bases des Forces canadiennes (BFC), l'autre, la langue de travail au Collège militaire royal, à Kingston (Ontario). En outre, nous résumons plus loin une enquête approfondie que nous avons menée au sujet de la Garde de la cérémonie dans la région de la capitale nationale.

• Services aux familles

La Défense nationale a approuvé une directive d'orientation complète concernant la prestation d'une gamme étendue de services dans les deux langues officielles aux familles du personnel militaire affecté à des unités dans tout le pays. Les problèmes liés à l'éducation et aux services médicaux seront abordés dans le cadre du plan d'action ministériel pour la mise en application de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles. De plus, nous avons demandé que la directive d'orientation du Ministère relative à la gestion de carrière soit assouplie en ce qui concerne le principe de l'universalité du service, selon lequel les membres des Forces canadiennes doivent servir partout où l'on a besoin d'eux et où ils sont affectés.

En décembre 1996, le Commissaire a intenté une poursuite à ce sujet au nom de quatre plaignants qui ont eu de graves problèmes durant leur affectation à la BFC de Moose Jaw (Saskatchewan). Nous examinons avec le Ministère le moyen de régler cette question.

• Le Collège militaire royal

Cette année, nous avons reçu six plaintes concernant la situation du français comme langue de travail au Collège militaire royal, ce qui porte à 35 le nombre total de plaintes déposées à ce sujet depuis 1995. Au début de l'année, nous avons terminé un rapport d'enquête comprenant 16 recommandations relatives à des plaintes reçues en 1995 et au début de 1996. Comme nous l'avions mentionné l'an dernier, il reste des améliorations à apporter avant que le Collège puisse se dire un établissement réellement bilingue. Nos enquêtes récentes sur des plaintes confirment cette conclusion. Des questions telles que les méthodes de recrutement et le partenariat avec l'Université Queen's font présentement l'objet de discussions avec le Collège. Il importe de souligner que le Collège est depuis quelque temps déjà un membre actif du Regroupement des universités de la francophonie hors Québec.

• La Garde de cérémonie

Nous avons terminé une enquête concernant la Garde de cérémonie qui exerce des fonctions, l'été, sur la colline du Parlement et à la résidence du Gouverneur général. Le plaignant prétend que la formation des Governor General's Foot Guards ne se fait qu'en anglais et que le personnel chargé du recrutement à Ottawa a demandé à deux candidats francophones s'ils pouvaient travailler en anglais.

Notre enquête a révélé que ce cas est particulier. Soulignons que la formation de la Garde de cérémonie est dispensée par des réservistes des Governor General's Foot Guards et que la Garde de cérémonie est reconstituée chaque année. Il n'y a pas d'exigences linguistiques pour les postes du régime et leurs titulaires ne profitent pas des ressources de formation linguistique

CONSEIL DU TRÉSOR

Le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) a un rôle clé à jouer en ce qui concerne les langues officielles : c'est lui qui veille à l'établissement de normes ainsi qu'à la coordination et à la supervision des mesures prises par d'autres institutions fédérales. Il doit aussi appuyer le ministère du Patrimoine canadien dans la coordination de la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Il devrait donc, au sein de sa propre organisation, montrer l'exemple. Pourtant, nous continuons à recevoir des plaintes à son sujet. En outre, le SCT devrait, à notre avis, être plus actif dans la promotion des objectifs de la Partie VII de la *Loi* dans les institutions fédérales.

Quinze des 31 plaintes déposées contre le SCT en 1997 portaient sur un seul point : un encart inséré dans des journaux locaux afin d'informer les communautés minoritaires de langue officielle de l'adresse des bureaux fédéraux qui offrent des services dans leur langue. L'intention du SCT était bonne et l'initiative, efficace, mais certains membres des groupes majoritaires l'ont mal interprétée. Le Commissaire a formulé deux recommandations pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise. (Voir page 37.)

Trois plaintes reçues à la fin de 1996 ont aussi fait l'objet de recommandations. Elles portaient sur les points suivants : un séminaire d'information donné en anglais seulement à Moncton (Nouveau-Brunswick) à quelque 80 fonctionnaires fédéraux d'expression française et d'expression anglaise; une réunion spéciale du Comité consultatif interministériel sur Internet, à laquelle assistaient quelque 65 personnes, tenue en anglais seulement; et la publication d'un article en anglais seulement dans une revue bilingue du secteur privé. Le Commissaire assurera le suivi relatif aux mesures correctives prises à cet égard.

Une autre plainte concernait un symposium sur la technologie de l'information, tenu en mars, à Ottawa, et commandité partiellement par le SCT. Le plaignant avait reçu une brochure publicitaire rédigée en anglais et qui ne faisait nullement mention de la langue ou des langues qui seraient utilisées pendant le symposium. Le SCT a indiqué qu'au moment où il avait décidé de participer au symposium, il était trop tard pour modifier la brochure, mais que les documents subséquents avaient été préparés dans les deux langues officielles et qu'un service d'interprétation simultanée avait été fourni pendant le symposium.

Des oublis sont à l'origine de trois autres plaintes. Un en-tête avait été laissé en anglais dans la version française d'une publication diffusée sur le site Web du SCT; cette erreur a été rapidement corrigée. La compagnie d'assurances Great-West Life, qui a signé un contrat avec le SCT pour fournir l'assurance dentaire collective aux fonctionnaires fédéraux, a écrit en anglais à des demandeurs francophones; elle leur a présenté ses excuses. Dans un autre cas, un demandeur francophone de Winnipeg s'est plaint de la médiocrité du service en français au numéro de

le syndicat poursuivaient leurs discussions en fin d'année en vue d'une entente permanente.

En l'absence de la confirmation écrite d'une entente finale avec le syndicat local à Halifax, les procédures engagées se poursuivent selon l'échéancier fixé par la Cour.

c) Les transporteurs régionaux

Depuis plusieurs années, le Commissaire faisait face à une impasse chaque fois qu'il recevait une plainte concernant l'un des transporteurs régionaux d'Air Canada. Ces transporteurs n'étant pas des institutions fédérales, le Commissaire adressait ses avis d'enquête à Air Canada, qui déclarait toute responsabilité. Le public se trouvait donc privé de la possibilité d'un recours.

Le 10 octobre 1996, le Commissaire a transmis à Air Canada et à ses transporteurs régionaux le rapport final d'une enquête approfondie touchant, entre autres choses, les liens juridiques et à ses transporteurs régionaux le rapport final d'une enquête et à ses transporteurs régionaux le rapport final d'une enquête sur l'importance d'une décision de la Cour pour déterminer dans quelle mesure les transporteurs régionaux d'Air Canada sont assujettis, en tout ou en partie, aux obligations prévues par la *Loi*. Le même jour, le Commissaire déposait un avis de requête pour ordonnance déterminant la composition du dossier et l'échéancier.

Cependant, avant que notre requête n'ait été entendue, les intimés ont déposé devant la même Cour une requête pour le rejet de la procédure de demande de renvoi. Prétendant la non-compétence du Commissaire dans ce domaine, ils visaient à mettre fin aux procédures. La Cour a donc dû entendre la requête de la partie adverse avant de procéder à l'étude de la nôtre.

Le 3 juillet 1997, la requête des intimés a été rejetée par la Cour, qui a conclu que le Commissaire avait la compétence voulue pour soumettre un tel renvoi. Toutefois, cette décision a été portée en appel par Air Canada et ses transporteurs régionaux. Notre procédure de renvoi ainsi que notre requête pour directives pourront suivre leur cours après le jugement sur l'appel des intimés, soit au printemps 1998 si le jugement nous est favorable. Malgré ces procédures judiciaires, nous continuons de chercher un terrain d'entente avec les représentants de la Société Air Canada afin d'établir un mécanisme satisfaisant pour le traitement des plaintes contre les transporteurs régionaux.

d'Inspecteur de la base d'entretien d'Air Canada à Dorval (Québec). Le nombre de plaintes se rapportant aux transporteurs régionaux d'Air Canada s'est établi à 61, comparativement à 60 l'an dernier.

Tout compte fait, la situation des langues officielles à Air Canada nécessite des mesures de redressement dans plusieurs domaines.

De ce nombre, 39 avaient trait aux communications dans les médias. Seize des 22 plaintes déposées par des voyageurs concer-

naient Air Nova.

L'enquête approfondie sur les services en vol d'Air Canada portait sur 18 plaintes déposées en 1995 et 1996 par des passagers qui estimaient ne pas avoir été servis dans la langue officielle de leur choix à bord de divers vols, souvent malgré la présence d'agents de bord bilingues. Au cours de notre enquête, nous avons rencontré des chefs de cabine et des gestionnaires supérieurs responsables des services en vol à la Société Air Canada, mais nous avons surtout analysé les pratiques générales et les lignes directrices de la Société relativement à l'offre des services à bord dans les deux langues. Nous nous sommes entre autres penchés sur la convention collective conclue entre Air Canada et le Syndicat canadien de la fonction publique qui représente les agents de bord. Un protocole d'entente annexé à cette convention précise dans quelles conditions il doit y avoir des agents de bord bilingues pour servir les passagers. Une comparaison du protocole et du *Règlement sur les langues officielles* a révélé une certaine incompatibilité. Air Canada a recours à des employés bilingues pour des vols particuliers, selon le trajet emprunté ou l'appareil utilisé, alors que la *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement* définissent les exigences de bilinguisme en fonction de la demande, selon son importance ou selon les provinces et lieux de desservis.

Étant donné la primauté de la *Loi sur les langues officielles* sur les conventions collectives, le Commissaire a recommandé que d'ici le 31 mars 1998, de façon prioritaire, Air Canada fournisse des services de qualité égale en français et en anglais en affectant son personnel bilingue sur les trajets où il y a une demande importante, telle que définie par la *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement* y afférent, notamment en amendant le protocole joint à la convention collective conclue entre Air Canada et le Syndicat canadien de la fonction publique (Division du transport aérien).

Nos interventions à la suite de sept plaintes déposées en 1996 sur l'absence de services en français à l'agence urbaine d'Air Canada à Moncton, situation dont nous avons fait état dans le *Rapport annuel 1996* (page 24), ont partiellement porté fruit. Au printemps de 1997, la Société a enfin doté ce bureau d'un employé bilingue. Nous espérons que cette mesure, qui s'ajoutait à des

arrangements administratifs que la Société s'était engagée à mettre en place, allait suffire pour assurer un service adéquat en français. Cependant, à la suite d'une huitième plainte en moins d'un an, et malgré nos démarches auprès de la Société, nos vérifications ponctuelles ont démontré que l'agent unilingue ne prenait pas les mesures requises pour diriger les clients francophones vers un employé bilingue, sur place ou au téléphone. Déplorant ce genre de service, surtout dans une communauté où la population d'expression française est aussi importante, le Commissaire a recommandé à Air Canada à l'automne 1997 de prendre les mesures qui s'imposent pour assurer la prestation de services de qualité égale en français et en anglais au bureau de son agence urbaine à Moncton.

Recours judiciaires

a) L'aéroport Lester-B.-Pearson

Dans le cas de l'aéroport Lester-B.-Pearson de Toronto, par suite d'une entente parallèle accompagnant la convention collective conclue entre Air Canada et le syndicat local, la Société nous a informés de l'adoption de cinq mesures visant à améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles à cet aéroport, surtout dans le secteur Rapi'dair : relèvement du nombre minimum d'agents bilingues; présence de personnel bilingue en tout temps dans les salons Feuille d'érable; remplacement obligatoire des agents bilingues par d'autres agents bilingues; et mise sur pied d'un comité patronal-syndical pour la résolution des plaintes.

La réaction du Commissaire à ces mesures a été de consentir à reporter la continuation du recours judiciaire jusqu'en janvier 1998, le temps de lui permettre de vérifier sur place si les mesures prises par la Société se traduisaient effectivement par des services fiables.

À la suite des résultats insatisfaisants de cette vérification, le Commissaire a décidé de poursuivre le recours.

b) L'aéroport d'Halifax

En ce qui concerne le recours visant les services d'Air Canada à l'aéroport d'Halifax, les représentants de la Société nous ont fait part des résultats provisoires obtenus à la suite de discussions avec le syndicat local. Ces discussions ont permis à Air Canada et au syndicat de s'entendre sur la mise en place, pendant l'été 1997, d'un projet pilote consistant en l'établissement, sur une base volontaire, d'un horaire spécial pour le personnel bilingue. Cet horaire visait l'amélioration et la continuité des services dans les deux langues officielles à cet aéroport.

Les représentants d'Air Canada ont mentionné que ce projet pilote avait bien fonctionné, même s'il n'avait été en place que pendant l'été. Air Canada n'a pu convenir avec le syndicat local à Halifax d'une entente semblable pour l'hiver, mais la Société et

1995, il est évident qu'il faudra des efforts concertés pour donner suite à toutes nos recommandations et résoudre les problèmes de longue date qui perdurent dans les missions. Nous poursuivons l'étude de ce dossier avec des cadres supérieurs du Ministère.

Le service au public dans les deux langues officielles dans les missions à l'étranger : des améliorations importantes continuent à s'imposer.

Au cours de l'année, nous avons également vérifié la mise en application des recommandations émises par le Commissaire à la suite d'une enquête sur 11 plaintes déposées par des participants au Forum des organisations non gouvernementales, lors de la Conférence mondiale des Nations Unies sur les femmes à Beijing. Ces plaintes avaient trait aux séances d'information données en anglais seulement par les représentants de l'ambassade du Canada. Le Ministère a affirmé que 50 p. 100 du personnel canadien dans les divers secteurs de l'ambassade est bilingue, notamment dans les domaines du commerce, de la politique, de l'immigration et du développement. De plus, le sous-ministre a fait parvenir une note de service aux chefs des missions à l'étranger, ordonnant aux représentants du Ministère de prendre au cours d'événements internationaux, les mesures requises pour assurer le plein respect de la *Loi sur les langues officielles*.

L'analyse du plan d'action du Ministère pour la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi* a révélé de sérieuses lacunes. Le plan se concentre sur seulement deux des programmes du Ministère, soit les Relations culturelles internationales et la Francophonie. Il ne fait aucune mention de la responsabilité du Ministère envers la promotion des intérêts des minorités de langue officielle, surtout en ce qui a trait aux activités économiques et commerciales. En outre, le plan a été élaboré sans la participation des autres institutions fédérales à vocation internationale, et les mesures prévues ne sont pas accompagnées d'indicateurs de rendement ni d'un cadre de responsabilités et de présentation de rapports appropriés.

AIR CANADA

Sur le plan linguistique, la situation de la Société Air Canada a été grandement marquée cette année par les recours judiciaires entrepris contre elle par le Commissaire en Cour fédérale en 1996. Par ailleurs, deux situations portées à notre attention par des plaignants en 1995-1996 ont donné lieu à des enquêtes approfondies. La première portait sur des lacunes dans les services en vol et la deuxième touchait les services dispensés à l'agence urbaine de Moncton (Nouveau-Brunswick).

Le nombre de plaintes portées directement contre Air Canada est passé de 163 en 1996 à 169 en 1997; 110 plaintes reçues en fin d'année portaient sur les examens de Chef mécanicien et

embauché sur place. À titre d'exemple, les services de deuxième ligne regroupent les services consulaires et commerciaux; habituellement dispensés par le personnel du Ministère, ils sont de plus en plus souvent fournis par des employés recrutés sur place.

Seulement 50 p. 100 des missions nous ont accueillis dans les deux langues officielles. Cependant, 75 p. 100 étaient en mesure d'offrir les services dans la deuxième langue officielle. Certains préposés à la réception ont demandé si nous parlions l'autre langue officielle plutôt que de transférer notre appel à un agent parlant la nôtre. Parfois, l'appel était transféré à un préposé des services de deuxième ligne, qui ne nous a pas accueillis dans la langue de notre choix.

Le premier contact avec le public incombe aux services de réception. Notre suivi a révélé que le Ministère ne s'est pas occupé de la question fondamentale des services de réception bilingues. Ainsi, dix des 16 missions avec lesquelles nous avons communiqué ne disposent pas de services de réception bilingues pendant les heures régulières de travail, et seulement cinq d'entre elles mettent à la disposition de leurs employés unilingues le lexique leur permettant d'offrir des services minimums dans les deux langues officielles. De plus, quatre de ces missions ne profitent pas de la formation linguistique. De fait, une mission européenne nous a informés qu'elle n'avait eu les moyens d'offrir que cinq heures de formation par personne durant l'exercice financier 1996-1997.

Notre suivi a également révélé que les postes occupés par des employés embauchés sur place ne comportent pas d'exigences linguistiques spécifiques et que les capacités linguistiques des titulaires travaillant avec le public ne sont pas toujours évaluées de façon structurée et uniforme. Les écarts entre les missions quant à la qualité des services ne nous ont donc pas étonnés.

Nous avons aussi découvert que la moitié des missions n'exigent pas de compétences linguistiques en français et en anglais lorsqu'elles embauchent des employés sur place pour servir le public. Il faut signaler toutefois que la moitié des missions éprouvent des difficultés à embaucher et à garder en poste des employés bilingues. Les responsables de ces missions ne peuvent offrir des salaires comparables à ceux des autres secteurs du marché. Le Ministère devra voir à régler cette question.

En dépit de ces lacunes, le Ministère accroît constamment les compétences linguistiques du personnel canadien permettant. Dans les missions, les quatre groupes les plus susceptibles d'entrer en communication avec le public sont les EX, les FS, les AS et les ST-SCY. Parmi ces groupes, 81 p. 100 des membres ont des compétences dans les deux langues officielles. En outre, la proportion du personnel permettant bilingue à l'étranger est de 76 p. 100, soit une augmentation de 15 p. 100 depuis août 1995.

Malgré deux lettres de rappel envoyées par la Division des langues officielles aux chefs des missions au sujet de la prestation de services bilingues au public, et en dépit de l'examen des services de réception mené dans chaque mission en décembre

La situation à deux aéroports mérite d'être soulignée, quoique pour des raisons bien différentes.

L'administration aéroportuaire de Vancouver

L'administration aéroportuaire de Vancouver ne reconnaît pas l'obligation que lui impose l'article 22 de la *Loi* en ce qui a trait au service au public en général. Elle estime que ses obligations se limitent aux services offerts au public voyageur à l'aéroport même. En raison de la divergence d'opinions à ce sujet, trois plaintes (deux en 1995 et une en 1996) n'ont pas été réglées. Elles portent sur des publications à l'intention de la population de la région métropolitaine de Vancouver produites en anglais seulement sous le contrôle de l'administration aéroportuaire. Le Commissaire a fait une recommandation préliminaire à l'administration, l'incitant à respecter toutes les obligations prescrites par la *Loi*, mais l'administration aéroportuaire a refusé de s'y conformer. Nous avons donc porté cette question à l'attention du Secrétaire du Conseil du Trésor.

L'administration aéroportuaire d'Ottawa

Sans être exempté de plaintes, l'administration aéroportuaire d'Ottawa accorde une très grande importance aux langues officielles dans le cadre de ses opérations. Elle considère les exigences de la *Loi* et du *Règlement sur les langues officielles* comme un minimum qu'elle désire surpasser et fait des efforts pour que tous les services offerts au public, directement et indirectement, soient fournis également dans les deux langues officielles.

Cependant, les efforts de l'administration ont été atténués jusqu'à maintenant par le fait que certains de ses locataires et annonceurs ne tiennent pas suffisamment compte de la dualité linguistique de la région de la capitale nationale.

AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL

En février, le Commissariat a terminé le suivi des recommandations de son rapport d'étude spéciale, publié en 1996, sur les communications avec le public dans les missions à l'étranger et les services qui lui sont offerts. Nous avons également assuré le suivi des recommandations du Commissariat à l'égard des séances d'information données en anglais seulement par des représentants canadiens à l'ambassade du Canada à Beijing. De plus, nous avons soumis au Ministère notre analyse finale de son plan d'action concernant la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous avons procédé au suivi de l'étude spéciale en téléphonant à 16 des 34 missions canadiennes comprises dans l'échantillon de base, pour vérifier si l'accueil se faisait dans les deux langues officielles et si les services de première et de deuxième ligne étaient disponibles dans la deuxième langue officielle de la mission. Les services de première ligne peuvent être offerts au moyen d'un message préenregistré ou par un préposé à la réception, qui est souvent un membre du personnel

En Colombie-Britannique, à la suite d'une plainte voulant que la Société canadienne des postes ait éliminé le statut bilingue d'un de ses bureaux postaux franchisés à Vancouver, la Société a consulté la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique pour déterminer l'emplacement de trois points de service bilingue afin de desservir la communauté.

À Windsor (Ontario), des plaigants avaient fait valoir que la fermeture de la station CBEF de Radio-Canada aurait des retombées néfastes sur la communauté francophone du sud-ouest ontarien, une des plus menacées au pays du point de vue linguistique. La Société Radio-Canada est revenue sur sa décision et a pris les mesures qui s'imposaient pour corriger la situation.

f) LES ENQUÊTES

ADMINISTRATIONS AÉROPORTUAIRES

L'un des enjeux primordiaux auquel le gouvernement fédéral doit faire face, dans le cadre de la privatisation et du transfert de ses services, consiste à assurer le maintien des droits linguistiques des Canadiens. En particulier, le transfert des compétences en gestion des aéroports fédéraux à des administrations aéroportuaires a but non lucratif suscite de l'inquiétude.

Depuis 1992, ces transferts ont été effectués en vertu de la *Loi relative aux cessions d'aéroports*, qui précise que les administrations aéroportuaires demeurent assujetties à plusieurs exigences importantes de la *Loi sur les langues officielles*, notamment à la Partie IV (communication avec le public et prestation des services) et à la Partie V (langue de travail).

Peu après l'entrée en vigueur de la *Loi relative aux cessions d'aéroports*, cinq grands aéroports internationaux ont été privatisés : Vancouver, Edmonton, Calgary ainsi que Dorval et Mirabel, les deux aéroports de Montréal. D'autres transferts ont eu lieu par la suite, notamment aux aéroports internationaux de Toronto, de Winnipeg et d'Ottawa-Hull.

Les grands écarts entre la façon dont les différentes administrations aéroportuaires se sont acquittées de leurs responsabilités en matière de langues officielles illustrent clairement la nécessité pour le gouvernement d'adopter une approche uniforme et systématique à cet égard. Des directives appropriées devraient être émises à l'intention de toutes les administrations aéroportuaires pour s'assurer que chacune connaît ses obligations linguistiques ainsi que les mesures à prendre pour donner effet à la *Loi sur les langues officielles*.

En 1997, nous avons examiné au total 23 plaintes portées contre des administrations aéroportuaires, dont celles de Montréal, d'Ottawa, de Toronto, d'Edmonton et de Vancouver.

intégration des objectifs de la Partie VII dans les plans d'action des institutions fédérales. Ce mandat, qui lui a été confié par le conseil des ministres en 1996, a mené à la signature d'un protocole d'entente entre le SCT et le ministère du Patrimoine canadien. Enfin, le plan du SCT ne comporte ni indicateurs de rendement ni échéancier, ce qui réduit considérablement sa capacité d'assurer le suivi des résultats et d'en faire rapport.

Somme toute, nous avons constaté une amélioration globale des plans d'action préparés par les institutions en cause. Ceux du secteur économique sont les plus prometteurs, tant du point de vue de la planification et de la gestion que de celui des résultats attendus ou déjà atteints. Il reste encore des efforts à faire dans les secteurs du développement des ressources humaines, de la santé et du développement social et, en particulier, dans celui de la gestion de la mise en œuvre de la Partie VII, en ce qui a trait à la concertation, au suivi et à la reddition de comptes. Nous avons l'intention désormais de nous concentrer davantage sur les résultats car, comme le veut le proverbe, c'est au fruit qu'on reconnaît l'arbre.

LES PLAINTES

En 1997, nous avons reçu 29 plaintes alléguant une infraction à l'une ou l'autre des dispositions de la Partie VII de la *Loi*. Il s'agit d'un nombre nettement inférieur à celui de l'an dernier (132). À elle seule, la Société Radio-Canada avait fait l'objet de 82 plaintes, conséquence des compressions budgétaires subies et de la modification de sa programmation. Les émissions offertes par les télédiffuseurs aux minorités de langue officielle avaient également joué un rôle déterminant dans le nombre de plaintes reçues.

Pour ce qui est des 17 enquêtes complétées, nous avons reconnu le bien-fondé de 16 des 17 plaintes. Dans les 12 autres cas, les enquêtes sont en cours. L'ensemble des plaintes visait une quinzaine d'institutions fédérales.

Le ministère du Développement des ressources humaines a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes (neuf). Il s'agit principalement de situations liées aux diverses ententes fédérale-provinciales sur le développement des ressources humaines qui ont été conclues avec huit provinces. (Voir la page 5 et les pages 72 à 74).

Le ministère de l'Industrie suit avec quatre plaintes, dont trois ont rapport au même incident survenu à St. John's (Terre-Neuve). Lors d'une réunion Canada-communautés, une représentante du Ministère avait demandé aux francophones de s'exprimer en anglais parce qu'elle ne comprenait pas les délibérations en français. Nous avons conclu que, dans les circonstances, Industrie Canada avait manqué de sensibilité à l'égard de la communauté minoritaire de langue officielle. Le Ministère nous a donné l'assurance qu'il prendrait les mesures voulues pour éviter pareille situation à l'avenir.

Le plan du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international ne fait mention que de deux programmes, les Relations culturelles internationales et la Francophonie. Le plan est muet sur le reste de son mandat, notamment sur la responsabilité du Ministère relativement aux activités commerciales à l'étranger des entreprises des communautés minoritaires de langue officielle. Le Ministère n'a consulté ni les communautés de langue officielle ni les autres institutions fédérales à vocation internationale. La mise en œuvre du plan ne prévoit ni système de gestion ou de rendement, ni cadre de responsabilité ou structure de rapport.

Quant au CRSH, il soutient que son mandat l'empêche de prendre des mesures privilégiant un groupe linguistique particulier. Ce sont là des soucis fort louables, mais nous sommes d'avis que des consultations informatives avec les communautés minoritaires de langue officielle n'enfreindraient pas les règles d'impartialité et d'objectivité. Le Conseil devrait donc élaborer un plan précis comprenant au minimum les éléments suivants : consultations directes avec les communautés en question et stratégie particulière pour permettre aux chercheurs de ces communautés de participer aux programmes de financement du CRSH au même titre que leurs collègues de la communauté linguistique majoritaire.

Compte tenu des responsabilités particulières du ministère du Patrimoine canadien et du Secrétaire du Conseil du Trésor en matière de langues officielles, nous présentons séparément les résultats de notre analyse de leurs plans d'action.

Dans son document, Patrimoine canadien démontre qu'il comprend bien les répercussions de ses programmes et activités sur le développement des minorités de langue officielle et qu'il prévoit de nombreuses mesures pour concrétiser la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi*. Sur le plan institutionnel, l'intégration des objectifs de la Partie VII est meilleure à l'échelle nationale qu'à l'échelon régional. Un certain nombre d'améliorations s'imposent : la clarification du rôle des régions, la définition de mesures adéquates pour atteindre les objectifs fixés et l'établissement d'échéanciers précis. Le ministère du Patrimoine canadien doit donc, à la fois comme ministère et comme organisme central, continuer à renforcer son rôle par rapport à la Partie VII en adoptant une stratégie qui intègre mieux ses composantes nationales et régionales de même qu'en prévoyant des indicateurs de rendement.

Le plan d'action du Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) traite davantage de ses obligations relatives aux Parties IV, V et VI de la *Loi* que de celles énoncées à la Partie VII. Le SCT devra donc définir son mandat et revoir ses activités par rapport à la Partie VII, autant à titre de ministère que d'organisme central. Il devra aussi tenir compte du rôle de premier plan qu'il doit jouer dans l'administration du programme des langues officielles et veiller à une meilleure

e) L'ÉVALUATION DES PLANS D'ACTION RELATIFS À LA PARTIE VII DE LA LOI

La Partie VII de la Loi sur les langues officielles ayant pris beaucoup d'importance et pouvant être analysée sous divers aspects, nous en traitons à plusieurs endroits dans le présent *Rapport annuel*. Ici, nous analyserons d'abord la deuxième génération des plans d'action ministériels pour la mise en œuvre de cette Partie de la Loi (sauf ceux de l'Agence canadienne de développement international et du Centre national des arts qui nous sont parvenus après les autres), puis les plaintes reçues en 1997.

L'ANALYSE DES PLANS D'ACTION

Rappelons en quoi consiste l'engagement du gouvernement à l'égard de la Partie VII : « à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ».

Il existe un cadre de responsabilisation qui a contribué à la mise en place de diverses mesures pour atteindre ces objectifs. Mentionnons quelques dates clés.

EN 1994

- Le conseil des ministres adopte un cadre de responsabilisation exigeant la préparation, par 27 institutions fédérales, d'un plan d'action relatif à la mise en œuvre de la Partie VII;
- le conseil des ministres confie au ministère du Patrimoine canadien le mandat de coordonner l'élaboration de ces plans et de faire rapport chaque année au Parlement.

EN 1995

- Les ministères désignés présentent une première génération de plans;
- Le Commissariat aux langues officielles en entreprend l'analyse à la demande du Comité mixte permanent des langues officielles; il fait rapport au Comité en 1996.

EN 1996

- Le Commissariat publie *Un tracé pour agir — La mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles* de 1988;
- Le Commissariat publie le *Dispositif d'analyse des plans pour l'application de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles*;

- le conseil des ministres demande au Secrétaire du Conseil du Trésor de faire en sorte que les institutions en cause tiennent compte des exigences de la Partie VII dans leurs plans d'action;
- le Commissariat entreprend l'analyse de la deuxième génération de plans qu'il terminera en 1997.

Dans l'ensemble, l'analyse de la présente mouture des plans d'action permet de constater une amélioration générale par rapport à ceux de la première génération. Notre *Dispositif d'analyse des plans*, publié l'an dernier, n'est sans doute pas étranger à ce progrès. Les plans sont plus limpides et mieux structurés, les objectifs de la Partie VII, mieux compris, les mandats, plus clairs. Dans la planification même, on accorde une plus grande place à la consultation avec les communautés, la responsabilisation institutionnelle est mieux définie et l'on prévoit plus de mesures et de programmes concrets.

Toutefois, l'absence ou la faiblesse des éléments suivants pose problème : systèmes de gestion et de vérification du rendement, cadres de responsabilisation et mécanismes de reddition de comptes. De plus, trop peu de plans prévoient clairement l'intégration de la Partie VII à la culture organisationnelle. Quelques institutions confondent encore les exigences des Parties IV et VII (communications avec le public et prestation de services, d'une part, et appui aux communautés minoritaires de langue officielle, d'autre part).

Nous espérons que le protocole d'entente signé par la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor (voir page 84) sera un mécanisme efficace qui aidera les institutions à consolider leurs acquis ou à combler leurs lacunes.

Comme nous avons amorcé notre analyse des plans de deuxième génération l'an dernier, le *Rapport annuel 1996* faisait mention de certains projets particulièrement prometteurs, dont les plans des ministères de l'Industrie et de la Justice, de l'Office national du film, de la Société canadienne des postes et de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique. Le ministère de la Diversification de l'Économie de l'Ouest mérite cette année d'être ajouté à cette liste. Cet organisme a en effet élaboré un plan d'action détaillé et bien structuré, qui comprend des activités et des objectifs précis de même qu'un cadre de rétroaction et d'évaluation permettant de faire état des réalisations et des progrès. La définition des besoins des communautés visées s'est faite en étroite collaboration avec leurs représentants.

Nous avons dû noter la faiblesse des plans soumis l'an dernier par Citoyenneté et Immigration Canada et par Santé Canada. Deux autres organismes viennent s'ajouter à cette liste cette année : le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH).

Tableau III.11 (suite)

INSTITUTION	Année	Francophones	Anglophones	Inconnus	Total
Société du Port de Vancouver	1996	2	171	0	173
	1995	2	178	0	180
Société du Vieux Port de Montréal	1996	225	4	0	229
	1995	160	3	0	163
Société immobilière du Canada Ltée	1996	10	68	0	78
	1995	—	—	—	—
Société pour l'expansion des exportations	1996	188	449	0	637
	1995	185	430	0	615
Société Radio-Canada	1996	3 822	5 177	0	8 999
	1995	4 144	5 257	0	9 401
Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie	1996	9	10	0	19
	1995	—	—	—	—
Téléfilm Canada	1996	85	50	0	135
	1995	96	59	0	155
Vérificateur général du Canada	1996	201	336	0	537
	1995	191	325	0	516
Via Rail Canada Inc.	1996	1 218	1 941	0	3 159
	1995	1 245	2 114	0	3 359

Source : Conseil du Trésor, 1996 et 1997.

participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des sociétés d'État et autres organismes sont demeurées relativement stables.

CONCLUSION

En somme, la réduction des effectifs et les transformations que subissent les institutions fédérales depuis quelques années auront eu une incidence minimale sur la représentation des deux groupes linguistiques. Dans l'ensemble, les taux de participation sont assez équilibrés, sauf en ce qui a trait à la participation

suivre la situation.

anglophone au Québec. Dans la conjoncture actuelle, les possibilités de recrutement sont rares, ce qui ne favorise pas partout des taux de participation équitable. Nous continuerons de

INSTITUTION	Année	Francophones	Anglophones	Inconnus	Total
Musée des beaux-arts du Canada	1996	106	39,6%	162	268
	1995	114	40,3%	169	283
Musée national des sciences et de la technologie	1996	132	49,3%	136	268
	1995	112	46,5%	129	241
Musée national des sciences naturelles	1996	60	35,9%	107	167
	1995	74	36,6%	128	202
Office national de l'énergie	1996	32	12,5%	224	256
	1995	36	13,5%	231	267
Office national du film	1996	283	60,6%	184	467
	1995	421	64,0%	237	658
Pétrole et gaz des Indiens du Canada	1996	1	1,7%	57	58
	1995	1	1,4%	69	70
Société canadienne des ports	1996	74	28,0%	190	264
	1995	80	29,4%	192	272
Société canadienne des postes	1996	13 326	23,7%	42 963	56 289
	1995	13 751	24,4%	42 572	56 323
Société canadienne d'hypothèques et de logement	1996	775	31,9%	1 654	2 429
	1995	773	31,2%	1 708	2 481
Société d'assurance-dépôts du Canada	1996	28	31,5%	61	89
	1995	31	29,0%	76	107
Société de commercialisation du poisson d'eau douce	1996	7	4,0%	166	173
	1995	3	1,9%	159	162
Société de développement du Cap-Breton	1996	3	0,2%	1 909	1 912
	1995	3	0,1%	2 124	2 127
Société d'expansion du Cap-Breton	1996	2	3,8%	50	52
	1995	2	3,8%	50	52
Société du crédit agricole	1996	162	20,4%	632	794
	1995	162	20,4%	632	794
Société du Port de Halifax	1996	3	4,8%	59	62
	1995	2	3,3%	59	61
Société du Port de Montréal	1996	328	95,6%	15	343
	1995	335	95,7%	15	350
Société du Port de Prince Rupert	1996	0	0,0%	16	16
	1995	0	0,0%	18	18
Société du Port de Québec	1996	55	96,5%	2	57
	1995	55	96,5%	2	57
Société du Port de Saint-John (N.-B.)	1996	1	4,2%	23	24
	1995	1	2,8%	35	36
Société du Port de St. John's (T.-N.)	1996	0	0,0%	16	16
	1995	0	0,0%	16	16

PARTIE III

INSTITUTION	Année	Francophones	Anglophones	Inconnus	Total
Commission canadienne des affaires polaires	1996	2	28,6%	5	7
	1995	—	—	—	—
Commission canadienne du blé	1996	9	1,7%	535	544
	1995	11	2,1%	514	525
Commission de contrôle de l'énergie atomique	1996	100	24,0%	317	417
	1995	81	20,0%	324	405
Commission de la capitale nationale	1996	281	53,5%	244	525
	1995	413	49,4%	423	836
Commission des champs de bataille nationaux	1996	62	98,4%	1	63
	1995	—	—	—	—
Commission des relations de travail dans la fonction publique	1996	20	54,1%	17	37
	1995	27	52,9%	24	51
Conseil canadien des normes	1996	23	31,5%	50	73
	1995	23	31,5%	50	73
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada	1996	58	52,7%	52	110
	1995	58	52,7%	52	110
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada	1996	109	54,5%	91	200
	1995	109	54,5%	91	200
Conseil de recherches médicales	1996	29	37,7%	48	77
	1995	29	37,2%	49	78
Conseil des arts du Canada	1996	85	52,5%	77	162
	1995	90	52,0%	83	173
Conseil national de recherches du Canada	1996	824	27,1%	2 120	3 039
	1995	803	27,3%	2 108	2 946
Construction de défense Canada	1996	45	18,5%	198	243
	1995	37	16,6%	186	223
Corporation commerciale canadienne	1996	28	30,8%	63	91
	1995	23	26,4%	64	87
Défense nationale	1996	16 887	27,4%	43 454	61 630
	1995	17 082	27,9%	44 143	61 225
Energie atomique du Canada liée	1996	129	3,4%	3 697	3 826
	1995	147	3,7%	3 843	3 990
Gendarmerie royale du Canada	1996	2 982	19,2%	12 586	15 568
	1995	3 030	19,2%	12 747	15 777
Marine Atlantique	1996	87	3,4%	2 498	2 585
	1995	94	3,4%	2 645	2 739
Monnaie royale canadienne	1996	243	47,6%	268	511
	1995	229	45,4%	275	504
Musée canadien des civilisations	1996	374	61,8%	231	605
	1995	319	58,9%	223	542

Tableau III.11

Participation dans les sociétés d'État et autres organismes, 1995 et 1996

INSTITUTION	Année	Francophones	Anglophones	Inconnus	Total
Administration de la voie maritime du Saint-Laurent	1996	279	39,9 %	420	699
	1995	277	39,1 %	432	709
Administration de pilotage de l'Atlantique	1996	0	0,0 %	55	55
	1995	0	0,0 %	54	54
Administration de pilotage des Grands Lacs Liée	1996	35	43,8 %	45	80
	1995	34	42,5 %	46	80
Administration de pilotage des Laurentides	1996	48	98,0 %	1	49
	1995	54	98,2 %	1	55
Administration de pilotage du Pacifique	1996	0	0,0 %	63	63
	1995	0	0,0 %	56	56
Aéroport de Calgary	1996	0	0,0 %	135	135
	1995	0	0,0 %	135	135
Aéroport de Vancouver	1996	2	0,8 %	257	259
	1995	2	0,8 %	235	237
Aéroports d'Edmonton	1996	6	3,1 %	188	194
	1995	6	3,3 %	174	180
Aéroports de Montréal	1996	557	96,5 %	20	577
	1995	558	96,2 %	22	580
Air Canada	1996	2 781	14,2 %	8 559	19 601
	1995	3 450	17,7 %	16 094	19 544
Banque de développement du Canada	1996	388	35,9 %	693	1 081
	1995	355	34,2 %	683	1 038
Banque du Canada	1996	549	35,6 %	995	1 544
	1995	691	36,3 %	1 213	1 904
Bureau du surintendant des institutions financières	1996	101	25,6 %	293	394
	1995	97	24,1 %	305	402
Canadien National	1996	3 764	17,8 %	13 772	21 168
	1995	4 748	21,7 %	13 583	21 854
Canadien National - Filiales	1996	46	22,8 %	156	202
	1995	26	15,4 %	143	169
Centre de recherches pour le développement international	1996	98	42,4 %	133	231
	1995	103	38,7 %	163	266
Centre international des droits de la personne et du développement démocratique	1996	19	65,5 %	10	29
	1995	—	—	—	—
Centre national des arts	1996	291	44,0 %	371	662
	1995	288	45,4 %	347	635

Tableau III.9

Nominations externes à la fonction publique, 1996-1997

Région	Total	R e c r u t e m e n t			Population de langue officielle minoritaire (%)
		Francophones (%)	Anglophones (%)		
Ouest et Nord	8 525	94	1,1	8 431	98,9
Ontario*	4 956	411	8,3	4 545	91,7
RCN	8 322	2 660	32,0	5 662	68,0
Québec*	6 673	6 406	96,0	267	4,0
Atlantique	3 220	316	9,8	2 904	90,2
Inconnu	77	36	46,8	41	53,2
TOTAL	31 773	9 923	31,2	21 850	68,8

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).
Sources : Commission de la fonction publique. Données du recensement de Statistique Canada, 1996, première langue officielle parlée.

Tableau III.10

Participation dans les sociétés d'Etat et autres organismes, par région

Région	Total	Francophones	Anglophones	Inconnu	(%)
Ouest et Nord	65 721	3 805	(5,8)	57 903	(88,1)
Ontario*	54 215	4 267	(7,9)	45 514	(84,0)
RCN	22 608	8 065	(35,7)	14 484	(64,1)
Québec*	41 551	32 166	(77,4)	5 263	(12,7)
Atlantique	29 804	3 872	(13,0)	25 287	(84,8)
À l'étranger	1 464	343	(23,4)	1 117	(76,3)
TOTAL	215 363	52 518	(24,4)	149 568	(69,4)
				13 277	(6,2)

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).
Source: SILO II, Conseil du Trésor, décembre 1996.

LES SOCIÉTÉS D'ÉTAT ET AUTRES ORGANISMES

La proportion des membres du groupe de langue officielle minoritaire ayant fait l'objet de promotions est généralement assez proche du taux de participation de la minorité de langue officielle dans l'effectif de la région. Dans l'ensemble, toujours selon le principe du mérite, 30,5 p. 100 des promotions sont revenues à des francophones. Au Québec, les anglophones ont eu droit à 7,3 p. 100 des promotions alors qu'ils représentaient 5,3 p. 100 de l'effectif.

Dans les sociétés d'Etat et autres organismes, la situation est difficile à évaluer, car la première langue officielle d'une grande proportion de l'effectif (6,2 p. 100) est inconnue (contre 1,6 p. 100

l'an dernier). Comme nous venons de le signaler, l'augmentation du nombre d'employés dont la langue officielle est inconnue est grandement attribuable à Air Canada. Nous ne saurions trop faire valoir au Conseil du Trésor l'importance de fournir des données statistiques complètes. Le tableau III.10 porte sur les taux de participation par région et révèle que dans l'ensemble, les sociétés d'Etat comptent 24,4 p. 100 de francophones et 69,4 p. 100 d'anglophones. Le tableau III.11 présente les taux de participation dans les sociétés d'Etat et autres organismes pour 1995 et 1996, les deux dernières années pour lesquelles des données sont disponibles. Exception faite d'Air Canada et du Canadien National, où l'augmentation cette année du nombre d'employés dont la langue officielle est inconnue ne permet pas de comparaison valable en 1996 par rapport à 1995, les taux de

INSTITUTION	Année	Francophones	Anglophones	Inconnus	Total
Environnement Canada	1997	1 108	26,8 %	3 023	73,2 %
	1996	1 164	26,4 %	3 248	73,6 %
Finances Canada	1997	234	35,1 %	432	64,9 %
	1996	270	34,1 %	515	65,0 %
Gendarmerie royale du Canada (personnel civil seulement)	1997	633	20,2 %	2 494	79,8 %
	1996	661	20,5 %	2 562	79,5 %
Industrie Canada	1997	1 687	37,9 %	2 761	62,1 %
	1996	1 914	37,9 %	3 138	62,1 %
Justice Canada	1997	795	34,9 %	1 481	65,1 %
	1996	831	33,5 %	1 653	66,5 %
Office national des transports	1997	112	44,6 %	139	55,4 %
	1996	140	42,9 %	186	57,1 %
Patrimoine canadien	1997	1 639	30,6 %	3 711	69,4 %
	1996	1 644	30,6 %	3 720	69,4 %
Pêches et Océans Canada	1997	2 127	21,1 %	7 945	78,9 %
	1996	863	18,4 %	3 827	81,6 %
Ressources naturelles Canada	1997	1 140	28,1 %	2 916	71,9 %
	1996	1 145	28,2 %	2 909	71,7 %
Revenu Canada	1997	9 825	25,5 %	28 771	74,5 %
	1996	10 096	26,1 %	28 521	73,8 %
Santé Canada	1997	1 321	23,7 %	4 242	76,3 %
	1996	1 431	24,5 %	4 411	75,5 %
Secrétariat canadien	1997	4	50,0 %	4	50,0 %
	1996	4	57,1 %	3	42,9 %
Secrétariat des conférences inter- gouvernementales canadiennes	1997	17	85,0 %	3	15,0 %
	1996	18	85,7 %	3	14,3 %
Secrétariat du Conseil du Trésor	1997	251	42,2 %	341	57,3 %
	1996	264	39,1 %	410	60,7 %
Service correctionnel du Canada	1997	4 038	32,0 %	8 588	68,0 %
	1996	3 743	32,3 %	7 849	67,7 %
Solliciteur général du Canada	1997	79	36,1 %	140	63,9 %
	1996	81	36,7 %	140	63,3 %
Statistique Canada	1997	1 864	38,3 %	3 002	61,7 %
	1996	1 762	37,8 %	2 900	62,2 %
Transports Canada	1997	1 290	20,9 %	4 889	79,0 %
	1996	3 481	20,7 %	13 213	78,7 %
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	1997	4 815	41,6 %	6 765	58,4 %
	1996	5 298	40,1 %	7 909	59,9 %
Tribunal canadien du commerce extérieur	1997	43	53,8 %	37	46,3 %
	1996	46	54,8 %	38	45,2 %

Source : Conseil du Trésor, 1996 et 1997.

PARTIE III

Tableau III.8 (suite)

INSTITUTION	Année	Francophones	Anglophones	Inconnus	Total
Commissariat aux langues officielles	1997	79	36	0	115
	1996	79	34	0	113
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada	1997	42	43	0	85
	1996	44	44	0	88
Commission canadienne des droits de la personne	1997	65	102	0	167
	1996	74	103	0	177
Commission canadienne des grains	1997	48	767	0	815
	1996	34	695	0	729
Commission canadienne du lait	1997	39	27	1	67
	1996	34	22	1	57
Commission de la fonction publique du Canada	1997	789	513	0	1 302
	1996	961	583	0	1 544
Commission de l'immigration et du statut de réfugié	1997	300	562	0	862
	1996	279	579	0	858
Commission nationale des libérations conditionnelles	1997	99	172	0	271
	1996	106	160	0	266
Conseil canadien des relations du travail	1997	10	56	0	66
	1996	60	31	0	91
Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses Canada	1997	1	12	0	13
	1996	1	12	0	13
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	1997	176	174	0	350
	1996	174	176	0	350
Conseil d'examen du prix des médicaments brevétés Canada	1997	12	18	0	30
	1996	11	21	0	32
Conseil national de commercialisation des produits agricoles	1997	6	9	0	15
	1996	6	9	0	15
Cour canadienne de l'impôt	1997	79	46	0	125
	1996	85	45	0	130
Cour fédérale du Canada	1997	205	201	0	406
	1996	204	216	0	420
Cour suprême du Canada	1997	67	73	0	140
	1996	74	61	0	135
Défense nationale (personnel civil seulement)	1997	4 463	17 349	0	21 812
	1996	4 547	18 243	3	22 793
Développement des ressources humaines Canada	1997	7 355	13 848	0	21 203
	1996	7 981	14 938	0	22 919
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	1997	22	233	0	255
	1996	20	262	0	282
Elections Canada	1997	96	80	0	176
	1996	95	56	0	151

PARTIE III

Tableau III.8

Participation dans les ministères et organismes, 1996 et 1997

INSTITUTION	Année	Francophones	Anglophones	Inconnus	Total
Administration du rétablissement agricole des prairies	1997	5	0,6 %	794	799
	1996	5	0,6 %	875	880
Affaires étrangères et Commerce international	1997	1 078	32,3 %	2 261	3 339
	1996	962	32,7 %	1 977	2 941
Affaires indiennes et du Nord Canada	1997	529	19,8 %	2 148	2 677
	1996	530	19,5 %	2 183	2 713
Agence canadienne de développement international	1997	521	58,6 %	368	889
	1996	542	61,6 %	338	880
Agence canadienne de l'évaluation	1997	22	52,4 %	20	42
	1996	—	—	—	—
Agence de promotion économique du Canada atlantique	1997	95	27,9 %	245	340
	1996	90	27,0 %	243	333
Agence spatiale canadienne	1997	176	56,4 %	136	312
	1996	158	53,6 %	137	295
Agriculture et Agroalimentaire Canada	1997	1 102	22,8 %	3 727	4 829
	1996	2 103	24,1 %	6 637	8 740
Anciens combattants Canada	1997	1 535	43,3 %	2 011	3 546
	1996	1 589	44,6 %	1 975	3 566
Archives nationales du Canada	1997	270	39,5 %	414	684
	1996	277	39,1 %	431	708
Bibliothèque nationale du Canada	1997	189	40,0 %	283	472
	1996	188	39,2 %	291	479
Bureau canadien d'enquête sur les accidents et la sécurité des transports	1997	63	29,7 %	149	212
	1996	76	31,5 %	165	241
Bureau des passeports	1997	213	42,0 %	294	507
	1996	224	44,4 %	281	505
Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale	1997	29	58,0 %	21	50
	1996	18	45,0 %	22	40
Bureau du Conseil privé	1997	269	54,9 %	221	490
	1996	263	54,8 %	217	480
Bureau du secrétaire du Gouverneur général	1997	79	63,7 %	45	124
	1996	72	60,5 %	47	119
Bureau fédéral de développement régional (Québec)	1997	229	96,6 %	8	237
	1996	238	94,4 %	13	252
Centre canadien de gestion	1997	74	74,0 %	26	100
	1996	84	71,2 %	34	118
Citoyenneté et Immigration Canada	1997	889	24,0 %	2 808	3 697
	1996	928	23,6 %	3 001	3 929

PARTICIPATION PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

Le tableau III.7 fait état des taux de participation des deux groupes linguistiques par catégorie d'emploi. Nous constatons que cette année, les taux ont fluctué entre une diminution de 0,5 p. 100 et une augmentation de 1,4 p. 100. Dans la catégorie Technique, la participation francophone a augmenté de 1,4 p. 100 pour se situer à 23,4 p. 100 tandis que dans la catégorie Direction, les francophones ont connu un gain de 1,1 p. 100 pour atteindre 25,4 p. 100. Dans la catégorie Administration et service extérieur, l'effectif francophone a été réduit de 0,3 p. 100 pour passer à 31,3 p. 100. La représentation des anglophones au Soutien administratif a diminué de 0,3 p. 100 pour s'établir à 65,7 p. 100. Les catégories Scientifique et professionnelle ainsi qu'Exploitation ont un taux de participation francophone qui s'établit à 23,9 p. 100 et à 22,6 p. 100, respectivement.

LES MINISTÈRES

Dans les ministères, les taux de participation des deux groupes linguistiques n'ont guère changé. Le tableau III.8 présente les taux de participation dans chacun des ministères en 1996 et en 1997.

NOMINATIONS ET PROMOTIONS

Le tableau III.9 indique que durant l'année 1996-1997, 31 773 personnes de l'extérieur ont été nommées à des postes de durée déterminée ou indéterminée dans la fonction publique; plus de 98 p. 100 de ces nominations étaient de durée déterminée. Dans l'ensemble, l'application du principe du mérite a eu le résultat suivant : 31,2 p. 100 des personnes nommées étaient des francophones, ce qui représente une hausse de 3 p. 100 par rapport à l'an dernier. Au Québec, 6 673 personnes ont été recrutées; seulement 267 (4 p. 100) d'entre elles étaient des anglophones.

SURVOL RÉGIONAL

Le tableau III.6 présente les taux de participation par région. Nous constatons qu'ils ont très peu fluctué depuis l'an dernier, les différences allant d'une diminution de 0,3 p. 100 à une augmentation de 0,2 p. 100, à l'exception des postes à l'étranger où la participation francophone a augmenté de 2,4 p. 100 pour s'établir à 29 p. 100. Dans l'ensemble, les taux sont représentatifs des populations des régions respectives, à l'exception du Québec, où les anglophones sont sous-représentés.

La sous-représentation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec est problématique depuis plusieurs années et la situation ne s'améliore pas. La proportion d'anglophones a baissé de 0,1 p. 100 cette année pour se situer à 5,3 p. 100. (Toutefois, les sociétés d'État et autres organismes ont un taux moyen de participation d'anglophones de 12,7 p. 100.) Au fil des ans, on a tenté par bien des moyens de remédier à la situation, mais sans obtenir de grands résultats.

Depuis 1988, la Commission de la fonction publique préside un comité directeur composé de représentants des ministères et organismes centraux ainsi que des associations anglophones de différentes régions du Québec. Le comité, qui se veut un regroupement consultatif, cherche à favoriser l'accroissement de la représentation des anglophones au sein de la fonction publique fédérale au Québec. L'an dernier, nous avons signalé que le comité avait entrepris une étude, intitulée *La participation anglophone à la fonction publique fédérale au Québec : obstacles internes ou externes*. Cette étude stratégique, qui doit bientôt être rendue publique, a pour but de déterminer s'il y a des obstacles institutionnels qui nuisent au recrutement d'anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. Nous en attendons les résultats avec intérêt.

Tableau III.7

Participation dans la fonction publique, par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Francophones (%)	Anglophones (%)	Inconnu	Total
Direction	703	25,4	2 070	2 773
Scientifique et professionnelle	5 201	23,9	16 577	21 780
Administration et service extérieur	21 111	31,3	46 348	67 465
Technique	3 932	23,4	12 856	16 790
Soutien administratif	17 319	34,3	33 215	50 538
Exploitation	5 977	22,6	20 466	26 444
Dossiers incomplets	127	20,8	484	611

Source: SIPC, Conseil du Trésor, septembre 1997.

Tableau III.4

Les taux de participation dans les institutions fédérales

Institutions fédérales	Francophones (%)	Anglophones (%)	Inconnu (%)	Total
Fonction publique	54 370	29,2	132 016	70,8
Sociétés d'État et autres organismes	52 518	24,4	149 568	69,4
TOTAL	106 888	26,6	281 584	70,1
			13 292	3,3
			401 764	

Sources : SIPC, Conseil du Trésor, septembre 1997.
SILCO II, Conseil du Trésor, décembre 1996.

Tableau III.5

Populations de langue majoritaire et minoritaire, par région

Région	Canada	Ouest et Nord	Ontario*	Région de la capitale nationale	Québec*	Atlantique
Francophones	24,6 %	2,1 %	3,7 %	35,0 %	85,9 %	12,3 %
Anglophones	73,8 %	96,2 %	94,0 %	63,8 %	13,0 %	87,7 %

* Données excluant la région de la capitale nationale.

Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1996, première langue officielle parlée.

LA FONCTION PUBLIQUE

Le tableau III.5 fait état des nouvelles données de recensement nationales et régionales pour l'année 1996. Elles révèlent que les francophones forment 24,6 p. 100 de la population canadienne et les anglophones 73,8 p. 100.

Le tableau III.4 montre la représentation des deux groupes linguistiques dans l'ensemble des institutions fédérales. La participation francophone s'y établit à 26,6 p. 100 et la participation anglophone à 70,1 p. 100; elle était respectivement de 27,2 p. 100 et de 71,9 p. 100 l'an dernier.

42,1 p. 100 d'employés dont la langue maternelle est inconnue contre zéro l'an dernier.

Tableau III.6

Participation dans la fonction publique, par région

Région	Total	Francophones (%)	Anglophones (%)	Inconnu (%)
Ouest et Nord	43 160	950 (2,2)	42 208 (97,8)	2
Ontario*	29 660	1 369 (4,6)	28 289 (95,4)	2
RCN	62 056	23 997 (38,7)	38 050 (61,3)	9
Québec*	26 210	24 809 (94,7)	1 400 (5,3)	1
Atlantique	23 403	2 796 (11,9)	20 607 (88,1)	—
À l'étranger	1 212	352 (29,0)	860 (71,0)	—
Dossiers incomplets	700	97 (13,9)	602 (86,0)	1
TOTAL	186 401	54 370 (29,2)	132 016 (70,8)	15

* Données excluant la région de la capitale nationale.
Sources : SIPC, Conseil du Trésor, septembre 1997.

Dans la fonction publique, la participation anglophone a légèrement baissé de 0,2 p. 100 pour se situer à 70,8 p. 100. Nous attribuons cette décroissance à la proportion plus élevée d'anglophones qui ont quitté la fonction publique (72,9 p. 100) par rapport à leur représentation au sein de l'effectif en 1996 (71 p. 100). Cette situation est due au fait qu'un plus grand nombre d'anglophones que de francophones ont anticipé offertes par le gouvernement en vue d'atteindre ses objectifs de compression budgétaire.

à donner suite à ces questions avec les cadres et à mener, au début de 1998, un sondage sur la langue de travail auprès des employés travaillant dans les régions désignées bilingues.

Les résultats de nos suivis varient d'une institution à l'autre, mais nous sommes heureux de constater que les six institutions en question ont appliqué en tout ou en partie la plupart des recommandations du Commissaire. Il est évident que les institutions se sont efforcées de sensibiliser les employés et les cadres à leurs droits et obligations en matière de langue de travail, mais il est tout aussi manifeste que l'unilinguisme de superviseurs est toujours un obstacle important à l'usage équitable du français dans les communications orales et écrites en milieu de travail, y compris lors des réunions. La disponibilité de programmes de formation, et notamment de cours techniques, en français fait encore problème dans certaines de ces institutions. Les cadres supérieurs devront intensifier leurs efforts pour que le milieu de travail soit propice à l'usage équitable du français et de l'anglais.

d) LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

INTRODUCTION

La Loi sur les langues officielles stipule que le gouvernement fédéral doit veiller à ce que les effets des institutions fédérales tendent à refléter la composition des deux collectivités de langue officielle au pays, tout en tenant compte du mandat et du public des institutions ainsi que de l'emplacement de leurs bureaux. Cette année, nous disposons de nouvelles données sur la composition des deux collectivités de langue officielle dans la population canadienne, par suite du recensement de 1996 effectuée par Statistique Canada. Nous comparons ces données à la composition linguistique du personnel des institutions fédérales qui ont subi le contrecoup de la réduction du nombre de leurs employés et du transfert de compétences à d'autres ordres de gouvernement. Nous faisons état ci-dessous de l'incidence de cette conjoncture sur les taux de participation.

VUE D'ENSEMBLE

Le nombre total d'employés dans les institutions fédérales a encore diminué en 1997, mais en une proportion moindre que dans les années précédentes. L'effectif total (sociétés d'État et autres organismes y compris) est passé de 419 054 à 401 764, soit une réduction de 17 290 employés. L'incidence de cette réduction sur les taux de participation des francophones et des anglophones est toutefois difficile à évaluer, compte tenu de l'augmentation considérable du nombre d'employés dont la première langue officielle est inconnue (3,3 p. 100 comparativement à 0,9 p. 100 l'an dernier). Cette augmentation s'explique en partie par le fait qu'Air Canada utilise les données d'un sondage facultatif effectué auprès de ses employés pour connaître, entre autres choses, leur langue maternelle. Les employés n'ayant pas tous répondu à cette question, l'organisme fait maintenant état de

plusieurs cas les cadres d'après la réalisation de leurs objectifs en matière de langues officielles. Nous avons appris que la plupart des institutions vérifiées font des efforts concertés et conscients pour offrir des instruments de travail automatisés et la formation connexe en français et en anglais. Seuls les rappels constants des clients éventuels que sont les services gouvernementaux amèneront les producteurs de logiciels et les établissements de formation à reconnaître l'importance et la rentabilité de produits bilingues sur le marché canadien.

Justice Canada — Le Ministère a créé un Comité sur le bilinguisme et le bijuridisme qui examine présentement des questions de langue de travail telles que l'utilisation du courrier électronique et la langue des documents de travail, des réunions et des messages enregistrés.

Environnement Canada — Le Ministère a préparé une trousse d'information comprenant la brochure du Conseil du Trésor sur la façon de présider les réunions et l'a distribuée à tous les sous-ministres adjoints et directeurs généraux. Le Ministère prévoit aussi l'établissement d'un lien électronique entre le site de ses Opérations des ressources humaines et celui du Conseil du Trésor pour la consultation des lignes directrices et des brochures liées à la politique sur les langues officielles.

Agence canadienne de développement international — L'ACDI a préparé une brochure sur les langues officielles qu'elle a transmise à tous ses employés et qu'elle continue de remettre au nouveau personnel. Depuis notre vérification, l'ACDI a préparé des avis et des rappels à l'intention du personnel sur des sujets tels que l'informatique, la messagerie téléphonique, la base de données TERMIUM et l'utilisation de services de traduction.

Finances Canada — La Direction des services ministériels de Finances Canada fournit des services centraux et de gestion du personnel au Ministère, au Conseil du Trésor et au Bureau du contrôleur général. Elle est assez bien organisée pour s'acquitter de ses obligations linguistiques puisque 74 p. 100 de ses postes sont désignés bilingues et que 87 p. 100 des titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques. (L'écart de 13 p. 100 à toutefois besoin d'être comblé.)

Transports Canada — Le sous-ministre adjoint (Ressources humaines) du Ministère a envoyé une note de service aux cadres pour les charger d'informer leurs employés qui occupent des postes bilingues ou des postes réversibles qu'ils ont droit d'être supervisés dans la langue de leur choix et de communiquer de vive voix et par écrit en français ou en anglais.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — La Division des langues officielles a rencontré 250 cadres répartis dans l'ensemble du Canada pour déterminer quels éléments de son programme des langues officielles devaient être améliorés, notamment la diffusion de renseignements sur les droits et les obligations en matière de langues officielles, sujet de malentendu entre les cadres et les employés, et la disponibilité de systèmes informatiques en français et en anglais. Le Ministère s'est engagé

travail dans la langue choisie par l'employé. Le personnel du bureau d'Ottawa a été instruit de ses droits et obligations en matière de langue de travail. Ce cas démontre qu'on peut accomplir beaucoup lorsque les cadres supérieurs sont soucieux de créer un milieu de travail bilingue positif et équitable.

- **Directives de travail unilingues** — Un réparateur franco-phonie travaillant au bureau du Canadien National (CN) à Moncton (Nouveau-Brunswick) s'est plaint qu'il recevait en anglais seulement des directives orales et écrites sur le déploiement d'équipes de trains de marchandises dans le corridor Montréal-Halifax (région de Champlain). Ces directives étaient données par des coordonnateurs unilingues responsables de la région des Grands Lacs du CN; ils étaient eux aussi postés à Moncton. Notre enquête a confirmé que les réparateurs de Moncton, qui se trouvent dans une région désignée bilingue, ont le droit de recevoir ces instructions dans la langue officielle de leur choix. Le CN a donc réorganisé ses activités et fait en sorte que les superviseurs bilingues de la région de Champlain (qui sont aussi postés à Moncton) servent d'intermédiaires et transmettent les directives des coordonnateurs aux réparateurs dans la langue officielle choisie par ces derniers. Ce cas montre que des dispositions administratives novatrices peuvent effectivement assurer la clarté des communications et le respect des droits linguistiques des employés.

VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

En 1997, nous avons procédé à un suivi auprès de six des neuf institutions de la région de la capitale nationale qui avaient fait l'objet de vérifications du Commissariat relatives à la langue de travail en 1993-1994. Nous leur avons demandé de faire le point sur les mesures prises pour donner suite aux recommandations du Commissaire et de nous informer de leurs récentes initiatives concernant l'usage équitable des deux langues officielles en milieu de travail.

Dans l'ensemble, force nous est de constater la stagnation du dossier des cadres et des superviseurs qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste, malgré l'établissement de plans individuels de formation linguistique et la politique claire du Conseil du Trésor concernant l'obligation pour les membres de la catégorie de la direction d'atteindre le profil linguistique « CBC » avant le mois de mars 1998. De plus, l'accès des cours de formation en français (que l'on continue d'annuler en raison de l'insuffisance de la demande) et le déroulement de réunions en anglais seulement font toujours problème.

En revanche, nous sommes heureux de constater, d'une part, que les formules d'évaluation du rendement demandent toutes à l'employé de préciser la langue dans laquelle il préfère obtenir son évaluation orale et écrite et, d'autre part, qu'on évalue dans

déplément des fonctionnaires fédéraux, notamment ceux dont le poste est susceptible d'être transféré à une institution provinciale ou territoriale ou à un organisme du secteur privé. Dans de tels cas, il est d'autant plus important de s'assurer que les droits linguistiques des employés sont protégés et que ces derniers reçoivent les renseignements pertinents dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, nous avons constaté des problèmes dans deux situations différentes.

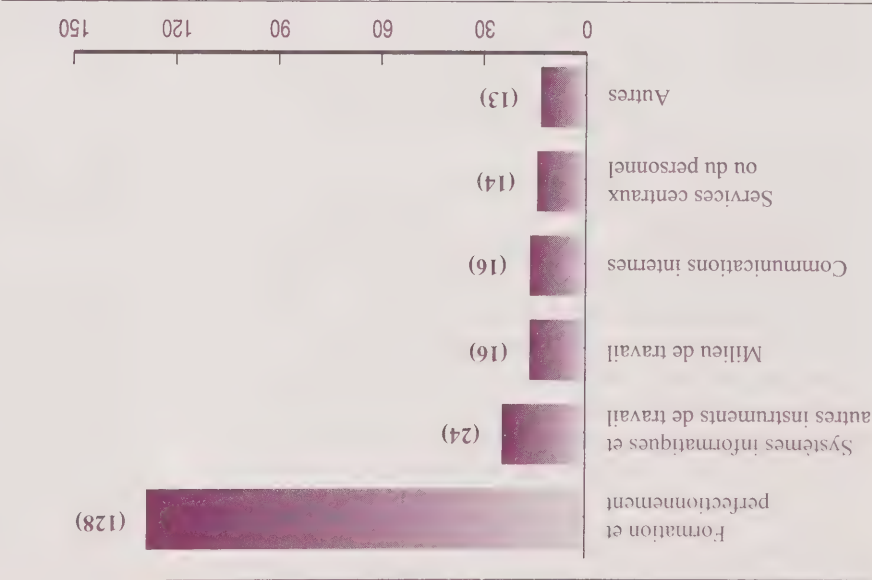
Au Nouveau-Brunswick, les employés de Développement des ressources humaines Canada ont reçu à deux reprises des documents unilingues anglais ou incomplets en français sur la délégation des fonctions du Ministère en matière de formation de la main-d'œuvre à la province. Dans un cas, les documents étaient destinés aux employés dont le poste était transféré au gouvernement provincial; dans l'autre, ils faisaient partie d'un dossier concernant l'Entente Canada-Nouveau-Brunswick sur le développement du marché du travail (EDMT). Dans les deux cas, le Ministère a reconnu qu'il aurait dû diffuser ces documents dans les deux langues officielles et il a pris des mesures pour rappeler aux gestionnaires leurs responsabilités à cet égard. L'enquête a toutefois révélé que les crémiers des employés au sujet de leurs droits linguistiques étaient justifiées, tout comme celles que le Commissaire a exprimées dans le rapport qu'il a publié sur les EDMT.

Un incident semblable s'est produit dans la région de la capitale nationale, où nous avons enquêté sur deux plaintes concernant une séance d'information tenue en anglais seulement. Cette dernière visait à renseigner les employés de la Direction de la gestion immobilière de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada sur la privatisation des services de gestion immobilière prévue pour juin 1998. Notre enquête a révélé qu'une séance avait eu lieu dix jours plus tard en français et qu'on avait ensuite communiqué l'information par écrit au personnel dans les deux langues officielles.

- **Milieu de travail** — Un agent du bureau du district d'Ottawa du ministère des Anciens combattants s'est plaint que le milieu de travail n'était pas propice à l'usage effectif du français en raison de la pénurie de gestionnaires bilingues; il s'insurgeait contre le fait que les réunions se déroulaient en anglais seulement et que les communications internes et la formation s'effectuaient surtout en anglais. Par suite de cette plainte, le directeur de district a pris des mesures immédiates pour assurer un usage équitable du français aux réunions et pour doter de deux postes de gestion de personnes bilingues. Il a aussi demandé et obtenu l'appui du directeur général régional. Ce dernier a veillé à informer le personnel des régions bilingues de l'Ontario de l'obligation de l'envoyer les communications internes, comme les notes de service et le courrier électronique, dans les deux langues officielles, et de fournir la formation et les instruments de

Figure III.7

La langue de travail : plaintes recevables (211) par sujet, 1997



Dans les autres régions désignées, nous avons observé une tendance à la baisse. Ainsi, en Ontario, nous avons reçu 33 plaintes de moins — la plupart visaient le ministère de la Défense nationale — et dans la région de la capitale nationale, le nombre de plaintes a diminué, passant de 76 à 48. Ce recul s'explique au moins en partie par le fait que les cadres fédéraux connaissent mieux leurs obligations en matière de langue de travail, grâce au suivi et aux vérifications assurés ces dernières années par le Commissariat et le Conseil du Trésor. Il se peut toutefois que les fonctionnaires se plaignent moins souvent de problèmes concernant la langue de travail parce qu'ils se soucient de leur sécurité d'emploi en cette période de restrictions et de transformations au sein de l'appareil fédéral.

Comme le montre la figure III.7, plus de la moitié des plaintes sur lesquelles nous avons

enquête portaient sur les cours de formation ou de perfectionnement; la majorité de celles-ci concernaient la situation à Air Canada évoquée plus haut. La disponibilité de systèmes informatiques et d'autres instruments de travail dans une seule langue, le plus souvent l'anglais, représentait 11 p. 100 des plaintes comparativement à 25 p. 100 en 1996. Le reste se divisait assez également en quatre catégories : la diffusion interne de communications écrites (notes de services, courrier électronique) en anglais seulement, l'absence de services généraux ou du personnel en français, le milieu de travail en général (séances d'information et réunions en anglais seulement, relations interpersonnelles) et d'autres problèmes, par exemple l'utilisation de l'autre langue officielle lors de la supervision des employés ou de la prestation de services par un organisme central. Outre la situation particulière d'Air Canada cette année, la Défense nationale, le ministère du Développement des ressources humaines, la Société canadienne des postes et Nav Canada ont suscité chacun entre 11 et 13 plaintes concernant la langue de travail. Le reste des plaintes portait sur 22 autres institutions fédérales, qui ont fait l'objet de une à cinq plaintes.

QUELQUES EXEMPLES DE PLAINTES

Voici des exemples des divers genres de plaintes sur lesquels nous enquêtons.

- **Transformations** — L'un des thèmes récurrents de ce rapport est l'incidence des divers réaménagements pratiqués au sein du gouvernement (tels la privatisation et le transfert de compétences et de programmes fédéraux aux provinces et aux territoires) sur la prestation de services bilingues au public et sur l'appui donné aux communautés minoritaires de langue officielle. Les transformations peuvent aussi influencer sur le

effectivement utiliser le français ou l'anglais. Cette obligation s'applique à la région de la capitale nationale, au Nouveau-Brunswick et aux régions désignées du Québec et de l'Ontario où la population de la minorité linguistique est importante.

En termes concrets, cela veut dire que les employés qui travaillent dans ces régions ont droit à des services centraux et du personnel ainsi qu'à des cours de formation et de perfectionnement dans la langue officielle de leur choix. De plus, les gestionnaires doivent veiller à fournir les systèmes informatiques et autres instruments de travail d'usage courant dans les deux langues officielles, et superviser les employés qui occupent un poste bilingue dans la langue que ceux-ci préfèrent. Les cadres doivent aussi prendre toute autre mesure nécessaire pour assurer un milieu de travail propice à l'usage du français et de l'anglais, par exemple, établir des lignes directrices pour les communications internes entre les employés, y compris les réunions.

L'année 1997 a été marquée par une hausse globale de 24 p. 100 du nombre de plaintes recevables au sujet de la langue de travail : nous avons enquêté cette année sur 211 plaintes, contre 170 en 1996. Cette augmentation est imputable, en grande partie, aux 110 plaintes formulées par des employés d'Air Canada à la fin de l'année. Ces plaintes portaient sur deux examens techniques qui n'étaient pas disponibles en français. Il y a également eu augmentation au Nouveau-Brunswick où la moitié des 24 plaintes avaient trait au milieu de travail à Nav Canada.

n'avaient pas utilisé une salutation bilingue, s'est fait répondre : « Vous demeurez au Québec, Monsieur, et l'accueil se fait en français seulement. » (Nous recevons des plaintes similaires, en plus grand nombre, au sujet de l'anglais dans les autres provinces et dans les territoires.)

L'absence d'une offre active de service dans les deux langues est un problème courant contre lequel le Commissaire s'élève depuis plusieurs années. Notre suivi sur les points de service (voir les pages 75 à 79) en confirme l'existence. Une formule d'accueil bilingue est essentielle, surtout au téléphone, car elle permet de faire savoir au public que le service est disponible dans les deux langues officielles. Il est inacceptable que des employés fédéraux affectés au service du public dans des régions désignées bilingues continuent d'afficher une telle attitude arrogante, dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Inégalité de service au Nouveau-Brunswick

Le plaignant s'est présenté au centre d'emploi de Miramichi pour s'informer de la possibilité de s'inscrire à un cours de formation. En entrant dans le bureau, il a remarqué la présence rassurante d'un panneau annonçant la disponibilité du service dans les deux langues officielles. Il fit la queue et quand vint son tour, répondant au seul mot prononcé « *next* », il se rendit au guichet qui s'était libéré et demanda au préposé s'il parlait français. Ce dernier répondit « *No* », et le plaignant demanda à être servi en français. L'employé lui demanda son nom, en anglais, et l'invita, toujours en anglais, à aller s'asseoir, lui précisant que quelque un s'occuperait de lui. Après quelques minutes, il fut servi par une personne qui ne parlait pas très bien le français mais qui, jugea-t-il, arrivait à le servir adéquatement dans sa langue. Cependant, lorsqu'il demanda des renseignements plus précis sur le cours en question, l'employé lui dit qu'une autre personne répondrait à ses questions. Une vingtaine de minutes plus tard, un autre employé entama la conversation avec lui, en anglais. À la question « Ne parlez-vous pas français ? », l'employé répondit « *No* » et ajouta, toujours en anglais, « Si vous voulez être servi en français, il vous faudra encore attendre. » Frustré, le plaignant quitta les lieux. Un employé tenta en vain de le retenir.

En réponse à cette plainte, le ministre du Développement des ressources humaines nous a informés qu'on avait réuni tous les employés du bureau de Miramichi et qu'on leur avait donné des directives relatives à l'accueil et à l'offre active de service dans les deux langues officielles. On les avait aussi avisés qu'ils doivent toujours vérifier la préférence linguistique des clients et engager la conversation avec eux dans la langue de leur choix.

c) LA LANGUE DE TRAVAIL

qu'une description de tâches et un énoncé de qualités en anglais

En réponse à cette plainte, le gestionnaire responsable du bureau a reconnu qu'on aurait dû communiquer avec le candidat en français; il a attribué l'incident à une erreur administrative et affirmé qu'elle ne se répèterait pas.

Le candidat n'était cependant pas au bout de ses peines. Il fut convoqué à une entrevue au ministère de la Défense nationale qui s'est déroulée en anglais, sauf une question pour vérifier sa connaissance du français. Il reçut les résultats du concours, en anglais, du Bureau du personnel civil du ministère de la Défense nationale à Winnipeg.

Le Ministère lui a fait parvenir une lettre d'excuses, en français cette fois. Les membres du comité de sélection, qui n'avaient suivi ni les politiques du Ministère ni la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, ont été rappelés à l'ordre.

Comme une lettre à la poste ?

Une entreprise de Montréal a envoyé à un organisme public de Toronto deux lettres adressées en français qui lui ont été retournées avec la mention « renvoi à l'expéditeur ». La mention suivante, écrite à la main et initiale, apparaissait sur chacune des deux enveloppes : « *Unknown — Can't read French.* » (Inconnu — ne peut lire le français). L'employé de la Société des postes qui avait signé son méfait a été réprimandé et on lui a rappelé, ainsi qu'à ses collègues, les règles en vigueur.

Nous recevons chaque année, et ce depuis longtemps, des plaintes au sujet d'envois postaux adressés en français qui sont retournés aux expéditeurs. Malgré ce que croient les plaignants, la raison du retour de ces lettres et colis n'est pas uniquement d'ordre linguistique. La Société canadienne des postes affirme qu'il s'agit d'erreurs humaines qui se produisent aussi fréquemment dans une langue que dans l'autre. La Société a pris diverses mesures pour éviter la répétition de tels incidents; elle a notamment mis à la disposition des employés un lexique bilingue des termes postaux et leur a rappelé leurs obligations aux termes de la politique des langues officielles de la Société.

Deux plaintes de cette nature provenant de Whitehorse (Yukon) méritent notre attention. Dans le premier cas, il s'agit d'un envoi postal portant la mention « poste restante » qui a été retourné quatre fois à l'expéditeur. L'autre cas concerne une lettre adressée en français au premier ministre Jean Chrétien; elle a été retournée à l'expéditeur avec la mention « affranchissement insuffisant », bien que le courrier adressé aux députés n'ait pas besoin d'être affranchi.

L'offre active : connais pas ?

Un Montréalais d'expression anglaise, qui a demandé à un agent de Citoyenneté et Immigration Canada à Montréal pourquoi les deux employés qui venaient de lui répondre au téléphone

Des incidents survenus au bureau du ministère du Développement des ressources humaines au centre-ville de Toronto ont incité deux citoyens à déposer des plaintes.

Dans le premier cas, le plaignant, qui avait indiqué sur sa demande d'assurance-emploi qu'il désirait être servi en français, a reçu une convocation en anglais seulement. Il s'est rendu, ainsi qu'une trentaine d'autres personnes, à une rencontre du Booster Club où l'animateur a accueilli le groupe en anglais. Les participants ont été invités à remplir un formulaire en anglais. Incapable de le comprendre pleinement, le plaignant a demandé un formulaire en français. Comme il n'y en avait pas, il lui a fallu attendre 30 minutes pour qu'un exemplaire français soit expédié par télécopieur. On imagine l'embarras du plaignant devant les autres participants, qui n'ont pas caché leur mécontentement. L'animateur a aggravé son malaise en lui disant qu'à Toronto, on parlait anglais et que s'il ne voulait pas rester à la remorque du système, il devait apprendre cette langue. Même s'il était conscient des difficultés du plaignant, l'animateur lui a remis un formulaire en anglais pour un cours d'anglais langue seconde et lui a demandé de se rendre à la réception pour qu'on inscrive son nom sur la liste d'attente. Personne n'a pu le servir en français et on lui a offert un rendez-vous un autre jour.

Dans l'autre cas, un client s'est rendu au même bureau pour réclamer des prestations d'assurance-emploi. Conformément aux instructions, il a utilisé l'ordinateur pour remplir (en français) un formulaire, puis il a attendu qu'on l'appelle. Quand vint son tour, il s'est adressé à la réceptionniste en français, mais celle-ci lui a répondu en anglais. Elle lui a demandé de remplir le formulaire, ce qu'il avait déjà fait, mais elle ne l'avait pas dans sa base de données qui ne contenait que les formulaires remplis en anglais. On retrouva enfin le formulaire et la préposée à la réception le remplit en anglais. À la grande surprise du client, la réceptionniste le salua en français à son départ et déclara qu'à son premier jour de travail après les fêtes, elle n'avait tout simplement pas le goût de parler français. Par la suite, la correspondance destinée au plaignant lui a été adressée en anglais.

Air Canada

Notre client s'est trouvé assis près d'une sortie de secours à bord d'un vol Ottawa-Toronto d'Air Canada. Comme l'exige le règlement de Transports Canada en matière de sécurité aérienne, une agente de bord portant l'épinglette qui identifie les employés bilingues a commencé à lui expliquer, en anglais, le fonctionnement

ment de l'issue de secours. Notre client lui a dit qu'il désirait recevoir cette information en français. L'agente de bord a repris ses explications en français, mais bientôt elle s'est embrouillée, a hésité et n'a pu continuer. Elle a demandé alors au passager de patienter, le temps pour elle de vérifier si les passagers qui occupent ce siège doivent comprendre l'anglais. Elle revint avec une collègue qui demanda au passager s'il comprenait l'anglais. Celui-ci lui répondit qu'on ne le traitait pas comme les autres passagers et que cette question était inacceptable. L'agente de bord rétorqua qu'elle ne voulait pas entrer dans ce débat, puis elle partit. Elle revint un peu plus tard lui dire qu'elle tentait tout simplement de vérifier s'il parlait français ou anglais, car il faut comprendre le français ou l'anglais pour occuper ce siège. Le passager lui fit remarquer qu'elle s'était informée de sa connaissance de l'anglais, non de sa connaissance du français.

Par suite du dépôt de sa plainte auprès du Commissariat, le plaignant a reçu d'un porte-parole d'Air Canada des excuses pour le traitement inacceptable qu'il avait subi. Air Canada s'est engagée à rappeler aux employés en cause les procédures appropriées dans de telles circonstances.

Le recensement électoral de 1997

Un électeur d'expression française de la région d'Ottawa, qui voulait être recensé dans sa langue, a éprouvé de la difficulté dans ses communications téléphoniques avec le bureau de scrutin de sa circonscription électorale où l'accueil et le service n'ont été offerts qu'en anglais. On lui a dit qu'on le rappellerait. Deux jours plus tard, une personne de langue anglaise l'a rappelé. Devant son insistance à parler en français, il s'est fait dire : « *I don't speak French. I'm using the official language of my choice. I'll have a member of my staff call you back.* » (Je ne parle pas français. J'utilise la langue officielle de mon choix. Je demanderai à un de mes employés de vous rappeler.) Le plaignant a alors demandé à parler au supérieur de son interlocuteur et s'est fait répondre : « *I'm the one in charge here.* » (Je suis la personne responsable ici.) Exaspéré, le plaignant a téléphoné au numéro sans frais d'Élections Canada où il a appris qu'il avait eu affaire au directeur de scrutin de sa circonscription. Son appel a finalement été transféré à un employé bilingue qui l'a recensé dans la langue de son choix.

Donnant suite à deux recommandations du Commissaire, Elections Canada a fait parvenir une lettre d'excuses au plaignant et s'est engagé à porter ce cas à l'attention de l'autorité responsable de la nomination des directeurs de scrutin.

Un concours bien mal mené

Un plaignant a présenté sa candidature, en français, au bureau de la Commission de la fonction publique à Winnipeg pour un poste de réviseur de textes, désigné bilingue, au ministère de la Défense nationale. Bien qu'il ait soumis tous les documents requis en français, il a reçu un accusé de réception de même

significative de la disponibilité du service au téléphone dans les deux langues. (Voir page 77).

En ce qui concerne les plaintes du public voyageur, elles sont passées de 177 en 1996 à 131 en 1997. Malgré cette baisse de 26 p. 100, les études que nous avons menées sur les contrôles de sûreté préables à l'embarquement dans les principaux aéroports ainsi qu'après d'Air Canada et de Via Rail n'ont pas révélé d'améliorations réelles dans ce secteur. L'attentisme des plaignants, informés des recours entrepris par le Commissaire en Cour fédérale contre ces deux dernières institutions, de même qu'une certaine lassitude de leur part devant le peu de progrès accompli à ce chapitre, expliquent sans doute, du moins en partie, cette diminution.

La catégorie « autres » comprend 28 plaintes reliées à des événements publics; huit de ces plaintes concernaient la participation d'institutions fédérales à la Foire-Info organisée par Industrie Canada à Edmonton à l'intention des petites entreprises. Vingt-sept plaintes visaient des services fournis par des tiers au nom d'institutions soumises à la *Loi sur les langues officielles*, 27 autres traitaient de systèmes informatiques, notamment de la présence d'institutions fédérales sur Internet et 14 concernaient des cours de perfectionnement.

APERÇU RÉGIONAL

Près de 28 p. 100 des plaintes du public parvenaient de la région de l'Atlantique. Malgré le nombre de plaintes relativement stable cette année (306) par rapport à l'année dernière (290), certains écarts méritent qu'on s'y attarde. Signalements d'abord le plus grand nombre de plaintes provenant de l'Île-du-Prince-Édouard (90 comparativement à 60 l'an dernier). Cette augmentation est due en partie à l'ouverture du pont de la Confédération ainsi qu'à une campagne publicitaire de Marine Atlantique qui n'a paru que dans la presse anglophone, mais surtout à Air Nova (transporteur régional d'Air Canada) qui ne publie pas ses annonces dans l'hebdomadaire de langue française de l'Île. Au Nouveau-Brunswick, les plaintes du public voyageur sont passées de 21 à 6, alors qu'en Nouvelle-Écosse elles ont connu une hausse importante à l'aéroport d'Halifax (de 9 à 44). Elles concernaient surtout Transports Canada, gérant de l'aéroport, et les services au sol d'Air Canada et d'Air Nova.

Du Québec, nous avons reçu, tant de francophones que d'anglophones, 112 plaintes comparativement à 86 en 1996. Cette hausse de 23 p. 100 est surtout attribuable à l'augmentation des plaintes du public voyageur, qui ont doublé, passant de 14 en 1996 à 28 en 1997.

Le nombre de plaintes provenant de la région de la capitale nationale, qui représentent 21,5 p. 100 du total, est passé de 178 en 1996 à 235 en 1997 (y compris 6 à l'étranger). Ces plaintes visaient surtout les communications écrites, télé-phoniques et visuelles.

En Ontario, la diminution du nombre de plaintes relatives aux contrôles de sûreté préables à l'embarquement et aux services au sol d'Air Canada a fait baisser de 58 p. 100 les plaintes du public voyageur. Cet écart explique la baisse générale de 13 p. 100 du nombre de plaintes concernant le service au public dans cette province (de 245 en 1996 à 213 en 1997).

D'une façon générale, le nombre de plaintes dans l'Ouest et dans le Nord a peu varié (227 en 1997 comparativement à 212 en 1996). La difficulté du public à se faire servir en français au téléphone a donné lieu à 34 p. 100 des plaintes.

Le Commissaire a été heureux de voir que le Secrétaire du Conseil du Trésor (SCT) avait donné suite à l'une de ses recommandations en diffusant, en mars 1997, sous forme d'encarts dans les journaux des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, la liste à jour des bureaux et points de service désignés bilingues dans leur région respective. Cette initiative a cependant suscité le dépôt de 15 plaintes auprès du Commissariat. Notre enquête a révélé que cinq de ces plaintes étaient fondées, là où un encart unilingue avait été inséré dans des hebdomadaires bilingues (au Québec et en Ontario). Le Commissaire considère que le Secrétaire du Conseil du Trésor n'avait pas suffisamment tenu compte du fait que ces journaux bilingues s'adressent à une clientèle des deux langues officielles. Il a donc recommandé que le SCT, lorsqu'il utilise des journaux bilingues, ajoute une note dans les deux langues précisant que l'information s'adresse expressément à la communauté de langue officielle minoritaire, puisque tous les bureaux fédéraux de la province ou du territoire servent la majorité dans sa langue. Il a aussi recommandé que la politique sur les langues officielles énoncée dans le manuel du

L'appareil fédéral, qui a été fortement touché ces dernières années par d'importantes compressions budgétaires, se transforme rapidement. Il doit s'adapter à la nouvelle réalité et trouver de nouveaux modes de prestation des services. Ce qu'il est convenu d'appeler la transformation du rôle de l'État, ou la modernisation des programmes et des services fédéraux, donne généralement lieu à la dévolution de responsabilités vers les provinces et territoires, à la privatisation, à la commercialisation et à la formation de partenariats avec d'autres ordres de gouvernement et avec l'entreprise privée. Ce transfert de compétences se traduit souvent par un désengagement et même un désinvestissement du gouvernement fédéral. (Voir les transformations du gouvernement fédéral à la page 72). Le public en général et les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire en particulier s'inquiètent avec raison des effets présents et futurs de cette nouvelle réalité sur la qualité des services auparavant dispensés par les institutions fédérales.

LES PLAIGNANTS

En 1997, 817 personnes ont communiqué avec l'un de nos bureaux pour nous faire part d'une infraction possible à la Loi. Cent quatre-vingt-quatre d'entre elles ont déposé plus d'une plainte.

Le profil de notre clientèle est demeuré relativement le même au fil des ans : en moyenne, 83 p. 100 de francophones et 17 p. 100 d'anglophones. Cependant, 44 p. 100 des demandes de renseignements proviennent de clients d'expression anglaise.

Les figures III.4 et III.5 présentent une répartition du nombre de clients francophones et anglophones par lieu de résidence et par sujet de communication. Dans toutes les régions, les services offerts dans la langue officielle de la minorité ont été le principal sujet de plainte des francophones et des anglophones. Les francophones se plaignent habituellement de l'absence de services en français dans les institutions fédérales à l'extérieur du Québec; les anglophones remettent en question la disponibilité des services en anglais au Québec. Voici quelques points dignes d'intérêt :

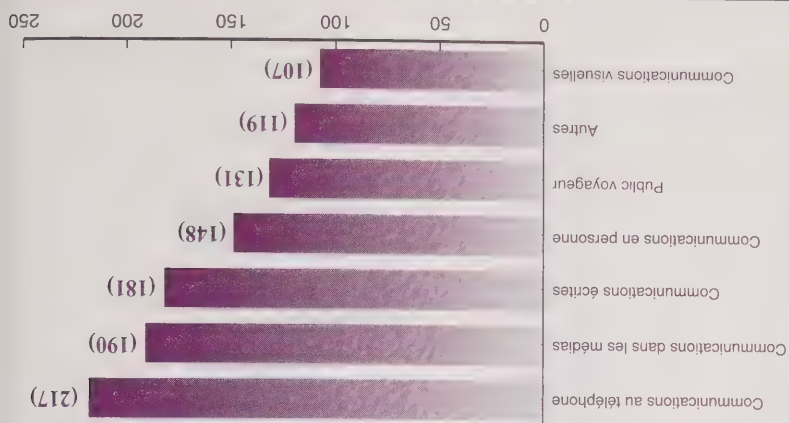
- 54 p. 100 des plaignants francophones vivent dans le centre du Canada (c'est-à-dire dans la région de la capitale nationale, en Ontario ou au Québec); 28 p. 100 habitent les provinces de l'Atlantique;
- 71 p. 100 des plaignants vivent à l'extérieur du Québec.

Vingt-neuf pour cent de toutes les plaintes recevables ont été déposées par des Québécois; les trois quarts d'entre eux étaient francophones et un quart, anglophones. La langue de service dans les institutions fédérales constitue le principal motif des plaintes et des demandes de renseignements provenant des résidents du Québec. Les Québécois d'expression française ont signalé le manque de service en français dans les bureaux centraux des institutions fédérales, à Ottawa et à l'extérieur du Québec. Les plaintes des Québécois d'expression anglaise concernaient généralement l'absence de service en anglais dans les bureaux fédéraux de leur région.

Chaque année, des associations représentant les Canadiens de minorités de langue officielle communiquent avec notre bureau pour déposer des plaintes, demander des renseignements ou solliciter l'intervention du Commissaire dans une situation particulière. En 1997, 63 associations, telles que les diverses associations francophones provinciales ou territoriales, l'Association de la presse francophone et l'Association des journaux régionaux du Québec, ont déposé 222 plaintes; la plupart concernaient surtout la langue de communication avec le public.

Figure III.5

Le service au public : plaintes recevables (1 093), 1997



b) LE SERVICE AU PUBLIC

En 1997, le Commissaire a formulé 526 recommandations à l'intention de sous-ministres et de dirigeants d'organismes afin qu'ils prennent des mesures correctives. La majorité des recommandations, soit 389, découlaient du suivi de notre étude de 1994 sur les services fournis dans les deux langues officielles dans les bureaux fédéraux désignés bilingues; les 137 autres résultaient d'enquêtes sur des plaintes et d'études spéciales. En général, plus de 90 p. 100 des recommandations du Commissaire sont adoptées intégralement ou partiellement par les institutions fédérales intéressées.

Comme l'indique la figure III.6, 736 des 1 093 plaintes concernant le service au public (67,3 p. 100) ont trait aux communications au téléphone (217), aux communications dans les médias (190), aux communications écrites (181) et aux communications en personne (148).

L'augmentation de 35,6 p. 100 du nombre de plaintes relatives aux communications téléphoniques (de 160 en 1996 à 217 en 1997) confirme les résultats de notre étude de suivi sur les bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais. Cette étude nous a permis de constater une baisse

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Les demandes de renseignements portent soit sur des questions linguistiques d'ordre général (1 293 en 1997), soit sur des questions qui présentent un certain degré de complexité (149 en 1997) et sur lesquelles il faut faire une recherche afin de déterminer de quelle compétence elles relèvent. Les demandes complexes donnent souvent lieu à des plaintes officielles.

Voici un exemple des demandes que nous recevons. Un employé d'un ministère fédéral au Nouveau-Brunswick a appelé notre bureau régional afin de discuter de ses droits linguistiques au travail. Il occupait un poste bilingue et avait choisi le français comme langue de travail. Récemment, on lui a demandé d'assurer l'intérim dans un poste plus élevé pour lequel la connaissance de l'anglais est essentielle. Il voulait savoir s'il pouvait demander à être supervisé en français, même s'il s'agissait d'un poste unilingue anglais. Notre agent a vérifié les politiques du Conseil du Trésor à ce sujet et a expliqué au client qu'en acceptant ce poste, il avait le droit de recevoir les services centraux et du personnel, la formation y compris, dans la langue de son choix, mais que ce droit ne s'appliquait pas à la supervision. L'intervention du Commissariat a favorisé une meilleure compréhension des droits et des obligations des employés.

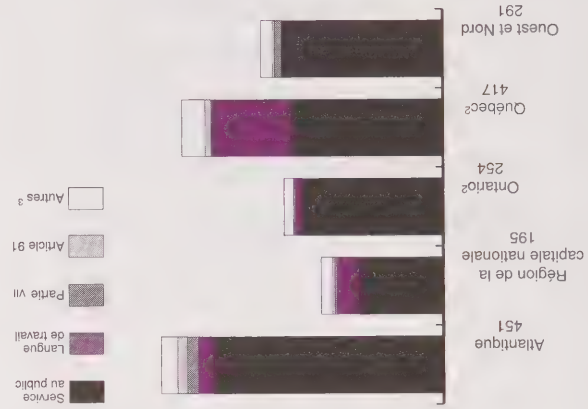
Océans, nos enquêtes ont révélé que 4 plaintes déposées contre le Ministère étaient fondées et 6 ne l'étaient pas. À la fin de l'année, 3 enquêtes étaient encore en cours. Quant à Nav Canada, 4 des plaintes ayant fait l'objet d'une enquête ont été jugées fondées et une, non fondée; 8 enquêtes étaient toujours en cours en fin d'année.

L'article 91 de la Loi a trait à la responsabilité qui incombe aux gestionnaires d'appliquer des critères objectifs pour établir les exigences linguistiques d'un poste, en fonction des tâches à accomplir. En 1997, nous avons enquêté sur 27 plaintes à cet égard comparativement à 38 l'an dernier. De ce nombre, huit plaintes portaient sur sept nominations intermédiaires à Revenu Canada, à Montréal. À la suite de ces plaintes, les gestionnaires en cause ont décidé de modifier les profils linguistiques lorsque les postes seront dotés de façon permanente. Les plaignants se sont dits satisfaits et ont retiré leur plainte.

PLAINTES REFUSÉES

En vertu du paragraphe 58(4) de la Loi, le Commissaire peut refuser d'instruire une plainte qui ne relève pas de son ressort, dans le cas, par exemple, d'une question de compétence provinciale, d'un incident survenu dans le secteur privé ou d'une autre loi fédérale. En 1997, 364 plaintes ont été refusées, soit 20,7 p. 100 de l'ensemble des plaintes déposées; cette proportion est demeurée stable au cours des ans. Lorsque le Commissaire ne peut enquêter sur l'allégation, le plaignant peut être dirigé vers le bureau approprié qui, dans bien des cas, règlera le problème.

Figure III.4
Les plaintes déposées par des francophones, par lieu de résidence¹ et par sujet, 1997



- 1 Excluant les plaintes parvenues de l'étranger.
- 2 Excluant la région de la capitale nationale.
- 3 Ces plaintes portent sur la participation équitable, l'administration de la justice, les procédures parlementaires, les responsabilités du Conseil du Trésor et les demandes de renseignements complexes.

Figure III.5
Les plaintes déposées par des anglophones, par lieu de résidence¹ et par sujet, 1997

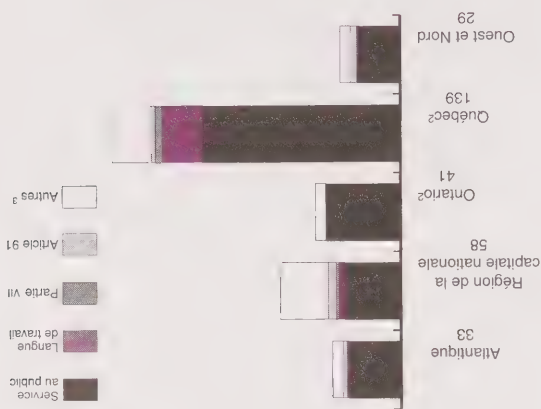


Tableau III.3

Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables, 1997

MINISTÈRE/INSTITUTION	En cours	Interrompus	PLAINTES	
			Non fondées	Fondées
Air Canada	215 ¹	0	5	10
230				
Développement des ressources humaines Canada	56	0	8	96
160				
Revenu Canada	55	1	7	47
110				
Société canadienne des postes	31	1	9	47
88				
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	22	0	2	44
68				
Élections Canada	1	0	2	50
53				
Transports Canada	9	0	4	37
50				
Patrimoine canadien	15	0	3	25
43				
Service correctionnel du Canada	16	1	10	13
40				
provenant de la région de la capitale				
nationale, de Moncton et de				
Winnipeg; la majeure partie de ces				
plaintes concernaient des recenseurs				
unilingues affectés à des secteurs				
bilingues. Nos enquêtes ont révélé				
que 50 de ces plaintes étaient				
Fondées. Par rapport à l'élection				
fédérale de 1993, au sujet de laquelle				
nous avions reçu 44 plaintes (dont 40				
ont été jugées fondées), il y a eu un				
plus grand nombre de plaintes en				
1997. Manifestement, il demeure				
difficile de recruter des recenseurs				
bilingues, et ce malgré les efforts				
constants d'Élections Canada.				
18				
Agence de promotion économique	5	0	4	12
21				
Environnement Canada	5	0	4	12
22				
Via Rail	8	0	5	9
22				
Citoyenneté et Immigration Canada	10	0	1	11
22				
Affaires étrangères et Commerce international	10	0	0	13
23				
Gendarmerie royale du Canada	17	0	2	7
26				
Santé Canada	8	0	5	13
26				
Conseil du Trésor	23	0	0	8
31				
Défense nationale	18	0	2	18
38				
Service correctionnel du Canada	16	1	10	13
40				
lieu à 52 plaintes, la plupart				
activités le jour du scrutin ont donné				
l'élection fédérale de 1997 et les				
recensement à l'occasion de				
d'hypothèques et de logement. Le				
Canada et la Société canadienne				
Pêches et Océans Canada, Nav				
Canada, Environnement Canada,				
Aéroports de Montréal, Elections				
liste pour la première fois : les				
Six institutions figurent sur la				
en matière de langues officielles.				
connaissent mal leurs responsabilités				
ces nouvelles administrations ne				
réglement. On craint cependant que				
tractions aéroportuaires pour				
acheminées aux nouvelles admini-				
Transports Canada, ont été				
derniers, attribuées auparavant à				
toutefois, les plaintes au sujet de ces				
privatisation des aéroports fédéraux,				

¹ Plus d'une centaine de plaintes ont été déposées tard en 1997.

Le ministère des Pêches et Océans et Nav Canada ont tous deux fait l'objet de 13 plaintes en 1997. Dans le cas de Pêches et publications de langue anglaise.

dant à ceux parus dans des langue française d'avis correspon- l'absence dans des journaux de et du Yukon et 5 concernaient française des régions du Pacifique phone à des clients d'expression météorologiques données par télé- 6 portaient sur des renseignements comparativement à 9 en 1996 : l'objet de 21 plaintes en 1997, Environnement Canada a fait constants d'Élections Canada.

Tableau III.2

Le nombre de plaintes déposées et leur traitement, la nature des plaintes recevables et les demandes de renseignements, 1997

Plaintes déposées en 1996	Plaintes déposées en 1997	Refusées/ Retirées	TRAITEMENT		NATURE DES PLAINTES RECEVABLES				Demandes de renseigne- ments
			Recevables	Service au public	Langue de travail	Partie VII 1	Article 91 2	Autres 3	
38	9	1	8	2	0	6	0	0	8
Terre-Neuve/Labrador									
76	122	29	93	90	0	0	2	1	14
Ile-du-Prince-Edouard									
161	155	26	129	118	0	4	7	0	44
Nouvelle-Ecosse									
148	167	40	127	96	24	2	5	0	89
Nouveau-Brunswick									
188	334	87	247	112	131	0	3	1	716
Québec ⁴									
83	56	12	44	22	18	3	1	0	19
RCN (Québec)									
285	335	81	254	206	30	9	5	4	181
RCN (Ontario)									
383	282	58	224	213	8	1	1	1	92
Ontario ⁴									
85	68	17	51	48	0	1	2	0	103
Manitoba									
49	35	8	27	25	0	1	1	0	50
Saskatchewan									
120	64	3	61	61	0	0	0	0	59
Alberta									
67	109	26	83	82	0	1	0	0	56
Colombie-Britannique									
13	11	1	10	9	0	1	0	0	5
Yukon									
2	2	0	2	2	0	0	0	0	2
Territoires du Nord-Ouest									
19	13	6	7	7	0	0	0	0	4
Etranger									
1 717	1 762	395	1 367	1 093	211	29	27	7	1 442
TOTAL									

¹ Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

² Ces plaintes portent sur les exigences linguistiques des postes.

³ Ces plaintes portent sur la participation équitable, l'administration de la justice, les procédures parlementaires et les responsabilités du Conseil du Trésor.

⁴ Excluant la région de la capitale nationale (RCN).

toutes les plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête, plus de la moitié (769) mettaient en cause des institutions du centre du Canada : 298 dans la région de la capitale nationale, 247 au Québec et 224 en Ontario. Le nombre de plaintes recevables contre des institutions situées dans les provinces de l'Atlantique a été de 357, soit un nombre semblable à celui de 1996 (387 plaintes). Dans l'ouest et dans le nord du pays, le nombre est demeuré constant au cours des dernières années, soit un peu plus de 230.

Le tableau III.3 énumère les 26 institutions qui ont fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1997. Même si ce dernier

nombre ne semble pas élevé, il n'en demeure pas moins important. Des études américaines ont révélé que seulement 4 p. 100 des clients insatisfaits se plaignent officiellement. Force nous est donc de conclure que ce pourcentage ne représente que la partie visible de l'iceberg.

La liste des institutions mises en cause varie très peu d'une année à l'autre, certains organismes revenant tous les ans : Air Canada, la Société canadienne des postes, le ministère du Développement des ressources humaines, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et Revenu Canada. Transports Canada a fait l'objet de 50 plaintes en 1997. En raison de la

Tableau III.1

Les plaintes déposées au cours des ans, de 1993 à 1997

	Langue de service				
	Total	Langue de service	Langue de travail	Partie VII	Article 91
1993	1 620	1 202	245	0	128
1994	1 543	1 189	203	16	85
1995	1 552	1 208	238	47	30
1996	1 717	1 296	201	139	49
1997	1 762	1 430	224	37	46
					25

1 L'année 1994 marquait la première année où la Partie VII de la Loi était utilisée pour identifier les plaintes portant sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

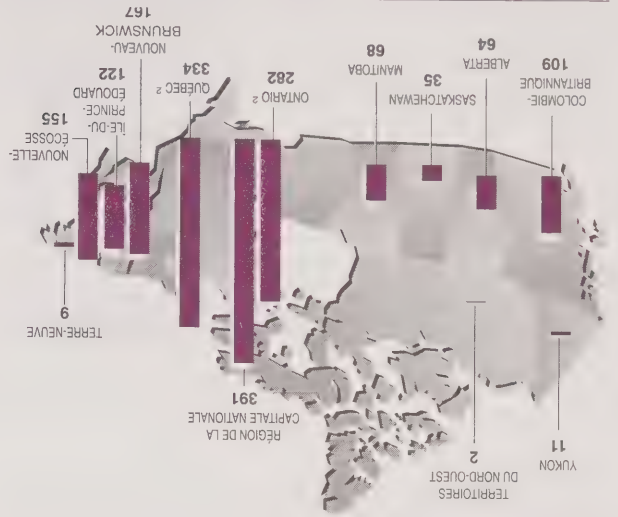
2 Ces plaintes portent sur la participation équitable, l'administration de la justice, les procédures parlementaires et les responsabilités du Conseil du Trésor.

En décembre, 110 employés d'Air Canada ont déposé des plaintes alléguant qu'un examen d'aptitude à l'intention des mécaniciens avait été offert en anglais seulement. L'augmentation du nombre de plaintes sous la rubrique de la langue de travail est due à ces plaintes.

Les enquêtes que nous menons à la suite du dépôt d'une plainte mettent souvent en lumière des problèmes institutionnels nécessitant des études spéciales. Cette année, nous sommes penchés plus spécialement sur les questions suivantes : la délégation des responsabilités en matière de développement du

Figure III.2

Les plaintes déposées (1 762¹) par province ou territoire, ou lieu d'infraction, 1997



1 Incluant 13 plaintes parvenues de l'étranger.

2 Excluant la région de la capitale nationale.

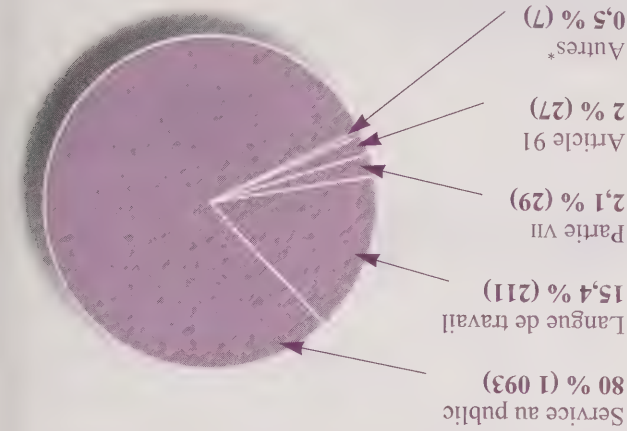
PLAINTES RECEVABLES

Des 1 762 plaintes déposées en 1997, 1 367 ont été jugées recevables (voir figure III.3) et ont fait l'objet d'une enquête en vertu de la Loi. De ce nombre, 1 093, soit 80 p. 100, concernaient le service au public. Le nombre de plaintes alléguant des infractions dans le milieu de travail est passé de 152 en 1996 à 211 en 1997 (voir la figure III.7, page 40). On trouvera de plus amples détails à ce sujet dans la section sur la langue de travail.

Le tableau III.2 fait la comparaison avec l'an dernier, concernant les plaintes recevables par province ou territoire où les infractions ont eu lieu. Comme par les années passées, de

Figure III.3

La répartition des plaintes recevables (1 367), 1997



* Ces plaintes portent sur la participation équitable, l'administration de la justice, les procédures parlementaires et les responsabilités du Conseil du Trésor.

La figure III.2 présente la répartition des plaintes déposées par province ou territoire où les infractions auraient été commises.

marché du travail aux administrations provinciales et territoriales; les répercussions des changements structuraux dans la fonction publique fédérale sur les droits et les obligations linguistiques; les pratiques de contrôle des passagers prélabiles à l'embarquement dans les aéroports; et la disponibilité de l'affichage et des services dans les deux langues officielles dans les commerces de la région de la capitale nationale qui jouent des locaux auprès d'institutions fédérales. Vous trouverez aux pages 72 à 80 les analyses détaillées et les conclusions de ces études.

En 1997, le public a demandé au Commissaire d'intervenir en son nom dans plus de 3 200 cas, dont la moitié étaient des plaintes officielles et l'autre moitié, des demandes de renseignements.

LE COMMISSAIRE, LE PUBLIC ET LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

1. L'OMBUDSMAN

Voici comment *Le Petit Robert* définit cet emprunt du suédois :
 Personne chargée de défendre les droits du citoyen face aux pouvoirs publics.

Le citoyen se sent parfois démuní devant les pouvoirs publics. S'il sait qu'il a des droits, il n'est peut-être pas toujours en mesure de les définir avec précision. S'il les croit bafoués ou négligés, il peut se sentir dépourvu de moyens pour en obtenir le respect et la mise en application. En matière de langues officielles, le Commissaire est chargé par le Parlement de s'en occuper.

À ce titre, le Commissaire reçoit des plaintes, fait enquête sur celles qu'il juge recevables et formule les recommandations qui s'imposent. Ses suivis lui ont permis de constater que dans plus de 90 p. 100 des cas, ses recommandations portent fruit.

Outre le traitement des plaintes, le Commissaire entreprend des études de son propre chef. Au cours des dernières années, il a effectué des évaluations institutionnelles de plusieurs problèmes majeurs, notamment le service au public dans les bureaux fédéraux désignés bilingues, la mise en application de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans 58 institutions fédérales, l'usage des deux langues officielles sur Internet par 20 organismes fédéraux, l'administration de la justice (c'est-à-dire la disponibilité de procès et de procédures dans les deux langues officielles partout au pays), et les protections linguistiques dans les ententes fédérales-provinciales de

délégation de responsabilités fédérales en matière de développement du marché du travail.

Le Comité mixte permanent des langues officielles a demandé au Commissaire de faire l'évaluation des plans d'action pour la mise en application de la Partie VII de la *Loi* présentés par 27 institutions fédérales désignées à cette fin. Une grille d'analyse a été préparée et la critique constructive de chaque plan a permis aux institutions d'en produire une deuxième génération améliorée.

Enfin, le Commissariat s'est activement intéressé aux travaux des associations canadiennes, nord-américaines et internationales de protecteurs du citoyen.

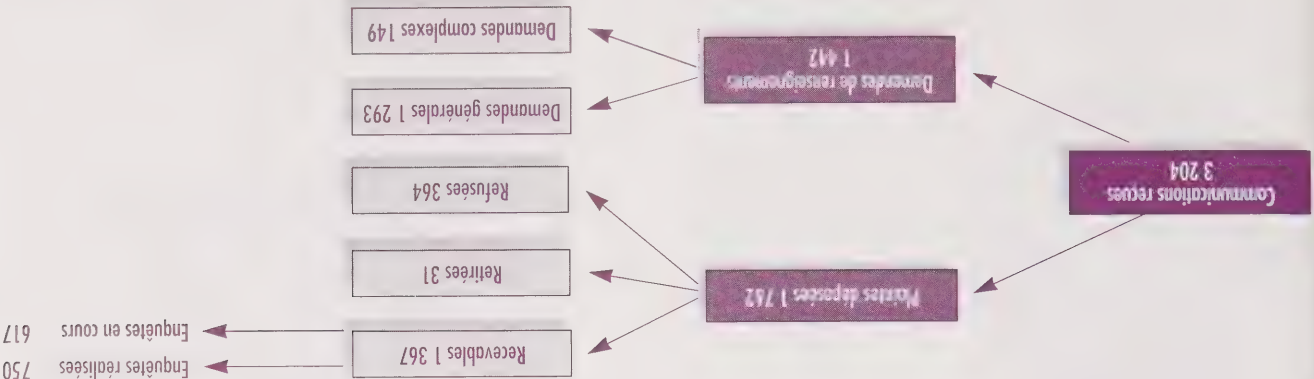
a) LES PLAINTES : UN APERÇU



En 1997, le public a communiqué avec le Commissariat 3 204 fois au sujet des langues officielles. La figure III.1 présente la ventilation de ces communications. Plus de la moitié (1 762) concernaient le dépôt de plaintes qui ont mené à la tenue d'enquêtes par le Commissaire sur des allégations de violation de la *Loi sur les langues officielles* par des institutions fédérales.

Le tableau III.1 indique la ventilation, par sujet, des 1 762 plaintes déposées en 1997 par rapport aux années passées. Le nombre de plaintes est demeuré relativement stable au cours des ans, se situant entre 1 540 et 1 800. En 1997, le nombre de plaintes déposées portant sur l'insuffisance de service dans l'une ou l'autre des langues officielles s'élevait à 1 430, soit 81,2 p. 100 de l'ensemble des plaintes déposées, comparative-ment à 1 296 (75,5 p. 100) en 1996.

Figure III.1
 Communications reçues, 1997



de l'instruction en français (visée en partie par le projet de loi 160). Le Commissaire a obtenu le statut d'intervenant dans ce litige afin de clarifier l'interprétation de l'article 23 de la *Charte* et la manière dont cet article devrait être mis en application.

La Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick et al. c. Le Gouverneur en conseil et al.

Le Commissaire a également obtenu, le 29 avril 1997, la permission d'intervenir dans l'affaire de *La Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick et al. c. Le Gouverneur en conseil et al.*¹⁵ portant sur l'interprétation des articles 3 et 15 de la

Charte.

La Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), la municipalité de Saint-Louis de Kent et sept individus ont déposé des procédures devant la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick à Edmundston le 14 avril dernier contre le Gouverneur en conseil. Ces procédures sont de deux ordres :

- un avis de requête visant à contester la validité constitutionnelle de la *Proclamation donnant force de loi au décret de représentation électorale* du 8 janvier 1996 eu égard à la province du Nouveau-Brunswick seulement (TR/96-9) (prévoyant la nouvelle carte électorale) et du Rapport de la Commission, principalement sur la base des articles 3 et 15 de la *Charte*; et

- un avis de motion en injonction interlocutoire afin que la Cour exempte la province du Nouveau-Brunswick de la mise en application de la *Proclamation* et du Rapport de la Commission au Nouveau-Brunswick pour les élections en perspective et jusqu'à l'audition de la requête au fond dans cette affaire.

provisoire n'aurait pas garanti.

Vu que les élections fédérales de juin 1997 étaient alors imminentes, la SAANB a déposé une motion d'injonction provisoire à la Cour du Banc de la Reine en demandant la prise d'une ordonnance exemptant la province du Nouveau-Brunswick de l'application de la nouvelle délimitation des circonscriptions électorales jusqu'à ce que le plaider de poursuite ait été saisi et déterminé. En refusant de prendre une ordonnance provisoire, le juge Angers de la Cour du Banc de la Reine, dans sa décision du 29 avril 1997, a reconnu que les questions soulevées dans la poursuite étaient suffisamment sérieuses pour être dignes d'attention, mais il n'a pas pu conclure que le refus de prendre l'injonction provisoire aurait causé un préjudice irréparable aux demandeurs. Au contraire, la Cour a conclu que le préjudice causé par la prise d'une injonction provisoire, advenant la défaite de la cause, aurait été plus grave que n'importe quel préjudice causé aux demandeurs. De l'avis de la Cour, il était préférable que tous les citoyens ayant droit de vote puissent exercer ce droit dans les conditions les plus claires possibles, ce qu'une injonction provisoire n'aurait pas garanti.

15(1) (droit à l'égalité) de la *Charte*.

La position de la SAANB est que la nouvelle délimitation des circonscriptions électorales (applicable aux élections fédérales du 2 juin 1997) ne rend pas bien compte des réalités géographiques de la population francophone en les rattachant à des circonscriptions différentes. Elle affirme que cet éparpillement de la population francophone affaiblit son importance dans diverses circonscriptions électorales fédérales et réduit sa capacité de se faire entendre au palier fédéral. La SAANB argumente que cette situation contrevient à l'article 3 (droit de vote) et au paragraphe

¹⁵ *La Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick et al. c. Le Gouverneur en conseil et al.*, E/C/204/97.

*Britannique et al.*¹² c. *Sa Majesté La Reine du chef de la Colombie-Britannique et al.*, que le « Francophone Education Regulation » était incompatible avec les dispositions même du *School Act* (l'instruction doit être gérée par un conseil scolaire et la « Francophone Educational Authority » (FEA) ne constitue pas un conseil scolaire) et était, de ce seul fait, invalide. Sous la plume du juge Vickers, le tribunal a indiqué dans quelles mesures les dispositions de fond du règlement ne respectaient pas les droits constitutionnels prévus à l'article 23 de la *Charte*.

Même s'il a conclu que le régime légal et réglementaire en vigueur violait l'article 23 de la *Charte*, le juge Vickers a considéré que personne n'avait intérêt à ce que ce régime soit déclaré immédiatement inopérant. Il a donc décidé, le 14 août 1996, que le « Francophone Education Regulation » demeurerait en vigueur jusqu'à ce que l'assemblée législative de la Colombie-Britannique adopte les dispositions législatives appropriées à la mise en application de l'article 23 de la *Charte* et il a ordonné que ces dispositions soient légiférées avant la fin de la session suivante de cette assemblée. La province n'a pas porté cette décision en appel.

Au printemps 1997, la province a adopté la Loi 45, prétendant se conformer ainsi au « jugement Vickers ». Le gouvernement a rejeté les amendements visant à bonifier le projet de loi qu'a présentés l'opposition et qui avait été proposés par l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB).

Le 11 décembre 1997, l'APFCB, la FFCB et des parents ont déposé un nouveau recours contre la province de la Colombie-Britannique¹³. Ils expriment l'avis que la nouvelle *School Act* ne respecte pas le jugement Vickers. Ils soulignent également que d'autres aspects de la Loi 45 et qui n'ont pas été examinés dans le jugement Vickers sont contraires à l'article 23 de la *Charte*.

Lors de la conférence préparatoire du 17 décembre 1997, le juge Vickers a accordé le statut d'intervenant au Commissaire. Il a également permis aux demandeurs de procéder par voie de procès sommaire afin de débattre de certaines des questions soulevées dans le cadre de ce nouveau recours, à savoir :

a. Si la *School Act* modifiée est conforme aux exigences de l'article 23 de la *Charte* en ce qui concerne le territoire de la FEA. Les plaignants demanderont une déclaration précisant que la Province n'a pas respecté la *Charte* en omettant de

prévoir le transfert d'une part proportionnelle des biens dans le territoire de la FEA.

b. Si la *School Act* est conforme aux exigences de l'article 23 de la *Charte* en ce qui concerne les districts Vancouver Island-North et Okanagan-Columbia-Interior, en n'assurant pas aux parents qui y vivent un degré de gestion et de contrôle sur l'éducation des enfants francophones, étant donné que les parents détiennent des droits en vertu de l'article 23. Les plaignants demanderont :

i. une déclaration précisant que les nombres d'enfants admissibles dans ces districts justifient l'octroi d'un maximum de pouvoirs de gestion et de contrôle sur l'éducation aux francophones et sur les installations d'éducation correspondantes;

ii. une ordonnance visant à ce que la juridiction de la FEA soit étendue sans retard aux districts Vancouver Island-North et Okanagan-Columbia-Interior;

iii. une déclaration précisant que, pour respecter l'article 23 de la *Charte*, la Province doit transférer une part proportionnelle des biens de ces deux districts à la FEA.

L'audition se tiendra à Vancouver, en avril 1998. Il est toujours possible que des conseils scolaires demandent le statut d'intervenant.

Séguin et al. c. Ontario

L'affaire *Séguin et al. c. Sa Majesté La Reine du chef de l'Ontario*¹⁴ n'a pas, en fin de compte, été instruite en 1997. Les réformes de l'éducation annoncées par le ministère de l'Éducation (la Loi 104 concernant, entre autres, la mise en place de 11 [ultérieurement 12] conseils scolaires de langue française et le projet de loi 160 concernant la mise en place de la réforme scolaire par l'entremise de la Commission d'amélioration de l'éducation) ont amené les parties à reporter le déroulement de l'instance jusqu'en janvier 1998. Ce délai vise à permettre aux parties d'évaluer l'impact des réformes sur les questions en litige telles que formulées dans ce recours qui visait la création d'un conseil scolaire catholique de langue française (la Loi 104 créait, à compter du 1^{er} janvier 1998, le Conseil scolaire catholique francophone de Prescott-Russell/Stormont-Dundas-Glengarry); de plus, ce recours remettait en cause l'insuffisance du financement

¹² L'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al. c. Sa Majesté La Reine du chef de la Colombie-Britannique et al., Cour suprême de la Colombie-Britannique, A-890762, greffe de Vancouver. Le Commissaire a obtenu le statut d'intervenant le 12 septembre 1994 dans cette affaire.

¹³ L'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique et al. c. Sa Majesté la Reine du chef de la Colombie-Britannique, Cour suprême de la Colombie-Britannique, A-970287, greffe de Vancouver.

¹⁴ Séguin et al. c. Ontario (Sa Majesté La Reine du chef de l'Ontario) et al. Cour de l'Ontario (division générale), 3831/92.

1. la question doit en être une dont la solution peut mettre fin au litige dont le tribunal est saisi;

2. la question doit avoir été soulevée au cours de l'instance devant le tribunal qui effectue le renvoi;

3. la question doit résulter de faits qui ont été prouvés ou admis devant le tribunal;

4. la question doit être renvoyée à la Cour par une ordonnance du tribunal qui, en plus de formuler la question, doit relater les constatations de faits qui y ont donné naissance.

Dans sa décision⁷ rendue le 9 juillet 1997, la juge Tremblay-Lamer de la Cour fédérale a conclu, à l'égard de la requête d'Air Canada, que les quatre critères ont été convenablement respectés dans la demande du Commissaire, compte tenu des circonstances entourant cette demande de renvoi à la Cour. En conséquence, la requête d'Air Canada a été rejetée et le renvoi pouvait procéder. Il serait souhaitable que la détermination des trois questions adressées à la Cour par le Commissaire facilite le règlement de plaintes portées spécifiquement contre les transporteurs régionaux d'Air Canada. Par contre, le 17 juillet, Air Canada portait cette décision en appel et une date pour l'audition de l'appel devait être fixée au début de l'année 1998.

Les instances engagées par des plaignants

En 1997, deux instances ont été engagées par des plaignants, toutes deux contre le ministère de la Défense nationale. Essentiellement, dans l'affaire *Dugway c. La Reine (Défense nationale)*⁸, le demandeur prétendait que le Ministère ne lui avait pas fourni les services en français auxquels il avait droit aux termes de la *Loi sur les langues officielles* et que, par suite de la violation de ses droits, il avait été injustement congédié des Forces canadiennes.

Au terme de son enquête, le Commissaire a conclu que le demandeur, qui se trouvait déjà dans une position désavantageuse par rapport à ses pairs anglophones du fait qu'il devait poursuivre sa formation en milieu de travail dans sa deuxième langue, l'était encore plus du fait qu'il n'avait pas atteint le niveau de langue fonctionnel exigé par le Ministère.

Le rapport du Commissaire conclut également que le demandeur, qui n'avait pas une bonne connaissance de l'anglais et à qui on n'avait pas au préalable enseigné cette langue, avait pu se

⁷ *Demande de renvoi du Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*; décision au sujet de la requête, le 9 juillet 1997; Cour fédérale (Section de première instance): T-541-97.

⁸ T-1874-97.

⁹ T-1818-97.

¹⁰ Manitoba; *Mahé c. Alberta*, [1990] 1 R.C.S. 342 (Cour suprême du Canada); (1990) 67 D.L.R. (4th) 488 (Cour d'appel du Manitoba); *Language Educational Rights (P.E.I.)*, (1988) 69 Nfld & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (Cour suprême de l'Île-du-Prince-Édouard—section d'appel); *Referenc* * *Note* : Les *Dominion Law Reports* (D.L.R.) ne sont disponibles qu'en anglais.

De plus, le juge Dubé a abordé deux questions soulevées par l'Air Canada qui n'aurait dû être traitées qu'à l'audition sur le fond. Le juge a ainsi rejeté les arguments d'Air Canada à l'effet que le Commissaire ne pouvait pas déposer en preuve des plaintes prédatant l'entrée en vigueur du Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services, DORS 92-48, (le « Règlement »), ainsi que l'argument à l'effet que le nombre de plaintes (et de plaignants) était un facteur à considérer pour déterminer si l'aéroport faisait l'objet d'une demande importante. Sur le premier point, le juge a indiqué que toute plainte de même nature depuis l'entrée en vigueur de la Loi en 1988 pouvait être considérée. Quant au second point, le juge a clairement indiqué que c'est au paragraphe 7(3) du Règlement que la notion de « demande importante » est définie. L'Air Canada ne pourra donc plus aborder ces questions lors de l'audition sur le fond.

Ce jugement est important puisqu'il constitue le premier portant sur l'interprétation de l'article 79, la preuve de problèmes institutionnels et la preuve par l'entremise de dossiers fermés. L'article 79 avait été plaidé dans la cause *Chouinard*⁵, mais la Cour avait admis la preuve de plainte de même nature sans fournir de motifs à cet effet dans son ordonnance. Air Canada a porté cette décision en appel le 12 janvier 1998.

Les services fournis pour le compte d'Air Canada par des transporteurs régionaux

L'an dernier, nous faisons état du fait que le Commissaire avait introduit, avec le consentement d'un plaignant, une demande de réparation judiciaire contre la Société Air Canada. Ce recours, qui faisait suite au rapport d'enquête du Commissaire sur les liens juridiques entre la Société Air Canada et ses transporteurs régionaux⁶, portait précisément sur les services en vol fournis par

Dans son avis de requête, le Commissaire soutient qu'Air Canada, étant assujettie à la Loi sur les langues officielles et à ses règlements d'application, est tenue d'assurer que les tiers agissant pour son compte sont en mesure d'offrir des services au public en français comme en anglais, ainsi que l'exige l'article 25 de la Loi. Le Commissaire est d'avis que les transporteurs régionaux d'Air Canada constituent des tiers agissant pour le compte de celle-ci. Aussi, Air Canada est propriétaire à cent pour cent d'Air Ontario, elle est identifiée lors de chaque vol d'Air Ontario et elle exige qu'Air Ontario suive les pratiques et procédures d'Air Canada. Le Commissaire demande à la Cour fédérale d'ordonner à Air Canada de voir à ce qu'Air Ontario prenne toutes les mesures nécessaires pour fournir des services dans les deux langues officielles sur les vols où il existe une demande importante à cet égard.

⁵ *Chouinard c. La Reine (Défense nationale)*, décision du juge Richard de la section de première instance de la Cour fédérale, rendue le 29 juin 1995, T-768-92. Voir également *Les droits linguistiques en 1995*, p. 3.

⁶ Air Alliance, Air Ontario, Air Nova, Air BC.

Le dépôt de la demande de renvoi

Depuis, le Commissaire a reçu et continue de recevoir des plaintes contre chacun des quatre transporteurs régionaux d'Air Canada. La Société refuse de reconnaître quelque responsabilité que ce soit en la matière et ne transmet pas les plaintes aux transporteurs régionaux visés. (Le Commissaire a toutefois décidé, au cours de l'année, d'envoyer ses avis d'enquête en même temps à Air Canada et au transporteur régional visé.)

Le Commissaire a décidé de soumettre la détermination des obligations linguistiques d'Air Canada et de ses transporteurs régionaux à la Cour fédérale dans le cadre d'un renvoi aux termes de l'article 18.3 de la Loi sur la Cour fédérale, L.R.C. (1985), c. F-27. Contrairement au recours déposé l'an dernier contre Air Canada visant à confirmer l'application de l'article 25 de la Loi sur les langues officielles au transporteur régional Air Ontario, la demande de renvoi vise à déterminer la portée de l'application de l'ensemble de la Loi, en vertu non seulement de son article 25 mais aussi de son article 3, à Air Canada et à l'ensemble de ses transporteurs régionaux.

Le Commissaire fonde également son argumentation sur la perception qu'a le grand public des services offerts par Air Canada. Aux yeux du public, les services offerts par Air Canada forment un tout continu et l'identité du transporteur régional importe peu. Le voyageur considère qu'un billet d'Air Canada lui donne droit à des services ininterrompus dans la langue officielle de son choix, même lorsque ces services sont offerts par l'un des transporteurs régionaux en question.

Dans sa demande déposée à la Cour fédérale le 26 mars 1997, le Commissaire posait trois questions :

1) Les transporteurs régionaux, contrôlés à cent pour cent par la Société Air Canada, elle-même assujettie à la Loi en vertu de l'article 10 de la Loi sur la participation du public au capital d'Air Canada, sont-ils assujettis aux dispositions de la Loi sur les langues officielles, dont la Partie IV prévoit les services au public, en vertu de l'article 3 de la Loi ?

2) Dans la négative, les transporteurs régionaux constituent-ils des tiers agissant pour le compte d'Air Canada, au sens de l'article 25 de la Loi sur les langues officielles ?

3) Si la réponse à la deuxième question est positive, Air Canada doit-elle veiller à ce que ses transporteurs régionaux respectent les obligations linguistiques relatives aux services au public qui lui incombent. Quels moyens Air Canada doit-elle prendre pour ce faire ?

En réponse à la demande de renvoi déposée par le Commissaire, Air Canada déposait à la Cour fédérale une requête en rejet du renvoi, au motif que la demande n'était pas conforme aux critères établis par la Cour fédérale, voulant que :

2. LES DROITS LINGUISTIQUES

LES DÉCISIONS ET LES INSTANCES RELATIVES À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Aux termes du paragraphe 77(1) de la *Loi sur les langues officielles* (« *Loi* »), quiconque a saisi le Commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévu par la *Loi* peut, sous certaines conditions, former un recours devant la Section de première instance de la Cour fédérale. Ce recours est entendu et jugé en procédure sommaire. La preuve est introduite par voie d'affidavits. Si la Cour fédérale conclut qu'une institution fédérale ne s'est pas conformée à la *Loi*, elle peut accorder la réparation qu'elle estime convenable et juste eu égard aux circonstances. Il importe de noter que ce recours prévu par la Partie x ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.

Le Commissaire ne peut exercer un tel recours de son propre chef, mais il peut le faire au nom et avec le consentement d'un plaignant en vertu du paragraphe 78(1) de la *Loi*. Le Commissaire peut également demander l'autorisation d'intervenir comme partie à une instance déjà engagée.

Depuis l'entrée en vigueur des dispositions législatives prévoyant ce recours judiciaire, le 15 septembre 1988, le Commissaire a introduit sept demandes à la Cour fédérale avec le consentement des plaignants¹; six sont toujours en instance². De plus, on dénombre treize autres recours continus qui ont été engagés par des plaignants³. Dans ces demandes, le Commissaire a soit été mis en cause, soit obtenu le statut d'intervenant.

Les instances engagées par le Commissaire

Depuis le *Rapport annuel* de l'an dernier, le Commissaire n'a pas formé de recours judiciaires avec le consentement de plaignants en vertu de l'alinéa 78(1)a) de la *Loi sur les langues officielles*.

Toutefois, il a soumis à la Cour fédérale, dans le cadre d'une demande de renvoi, la détermination des obligations linguistiques des transporteurs régionaux d'Air Canada.

Les services au sol offerts à l'aéroport d'Halifax

Le 16 décembre, la Cour fédérale a entendu la requête sur les moyens préliminaires d'Air Canada dans le recours relatif à l'aéroport d'Halifax⁴ demandant le rejet de la preuve des plaintes de même nature déposées par le Commissaire par le biais de trois affidavits. Le Commissaire a invoqué en l'espèce l'article 79 de la

Dans son jugement rendu le 31 décembre 1997, le juge Dubé a rejeté la requête d'Air Canada sur tous les points. Il a conclu que la preuve des plaintes de même nature était recevable en vertu de l'article 79. Les plaintes de même nature peuvent comprendre celles dont le dossier a été fermé. De plus, ces plaintes n'ont pas besoin de porter sur des situations identiques à celles entourant la plainte qui fait l'objet du recours en vertu de la Partie x. Le juge Dubé indique (p. 9) :

Cet article est unique en son genre et ne se retrouve pas dans d'autres législations similaires. L'intention du législateur est clairement de présenter un contexte complet au tribunal [...] À mon avis, le but de l'article 79 est de permettre au Commissaire de démontrer à la Cour l'existence d'un problème systémique qui persiste depuis un certain nombre d'années. Sans le dépôt en preuve de toutes les plaintes de même nature, la Cour ne pourra pas apprécier l'ampleur du problème et les circonstances du recours.

Le juge Dubé a clarifié qu'il reviendra au juge présidant l'audition sur le fond de déterminer le poids à accorder à la preuve des plaintes de même nature en raison de sa valeur probante. Au stade préliminaire, il n'est donc pas opportun de rayer cette preuve et d'empêcher ainsi de la considérer lors de l'audition sur le fond.

¹ *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-1989-96; *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-2043-96; *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-2536-96; *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-2443-90; *Commissaire aux langues officielles c. Via Rail Canada Inc.*, T-1389-91; *Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Développement des Ressources humaines)*, T-1601-94; *Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Défense nationale et chef d'état-major de la Défense)*, T-2857-96.

² *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-1989-96; *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-2043-96; *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-2536-96; *Commissaire aux langues officielles c. Via Rail Canada Inc.*, T-1389-91; *Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Développement des Ressources humaines)*, T-1601-94; *Commissaire aux langues officielles c. La Reine (Défense nationale et chef d'état-major de la Défense)*, T-2857-96.

³ Au 31 décembre 1997, les instances introduites devant la Cour fédérale du Canada sont les suivantes : *Leblanc c. La Reine (Défense nationale)*, T-2367-96; *Gagnon c. La Reine*, T-537-96; *Lavigne c. La Reine (Développement des Ressources humaines)*, T-1977-94 (A-913-96); *Rogers c. La Reine (Défense nationale)*, T-2712-95; *Dupuis c. La Reine (Développement des Ressources humaines)*, T-2153-95; *Côté c. La Reine (Revenu Canada - Douanes et Accise)*, T-1051-92; *Tessier c. La Reine (Défense nationale)*, T-2855-94; *Stokus c. SRC et al.*, T-1677-94; *Leduc c. La Reine (Affaires étrangères et Commerce international Canada)*, T-1953-94; *Duguay c. La Reine (Défense nationale)*, T-1874-97; *Etienné c. La Reine (Défense nationale)*, T-1818-97; *Chevalier c. Via Rail Canada Inc.*, T-1692-93; *Rogers c. Procureur général du Canada (Service correctionnel Canada)*, T-195-97.

⁴ *Commissaire aux langues officielles c. Air Canada*, T-1989-96.

Les compétences linguistiques des cadres ne laissent pas d'inquiéter. En 1988, le SCT émettait une politique stipulant que tous les membres de la catégorie EX qui occupent un poste bilingue dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail devaient atteindre le profil linguistique « CBC » avant le 31 mars 1998. À quelques mois de l'échéance, près de 40 p. 100 des cadres ne répondent pas encore à cette norme. Par cette politique, le Conseil du Trésor voulait souligner expressément que la création d'un milieu de travail propice à l'usage des deux langues dépend largement de la capacité des hauts fonctionnaires de travailler, de diriger et de superviser tous leurs employés dans les deux langues officielles. Un leadership plus effectif s'impose.

À l'issue d'une étude menée pour le compte du SCT, en mars 1996, la société Sussex Circle rapportait une situation préoccupante, soit la diminution des ressources humaines consacrées au dossier des langues officielles : « Le nombre de ETP (équivalents temps plein) attribués à l'administration des langues officielles a chuté de plus de 25 p. 100 au cours des 12 derniers mois; ce nombre devrait diminuer encore au cours de l'exercice 1996-1997. »

Cette diminution des effectifs au sein des ministères est accompagnée d'une réduction importante des ressources du SCT. Durant l'année financière 1990-1991, la Direction des langues officielles de cet organisme chargé de coordonner la mise en œuvre des Partie IV, V et VI de la Loi « [...] disposait de 64 années-personnes et d'un budget de 5,7 millions de dollars pour secondier le Conseil dans l'exécution de son mandat². En 1996-1997, la Division des langues officielles de cette même institution ne disposait que « [...] de 33 équivalents temps plein » et « [...] a consacré 3,3 millions de dollars à la coordination et à l'orientation générales du programme dans les institutions fédérales³ ». C'est dire que les effectifs ont diminué de plus de 48 p. 100 et les ressources financières, de 42 p. 100 au cours de cette même période.

- 2 Rapport sur la situation des programmes de langues officielles et d'équité en emploi dans les ministères fédéraux, mars 1996.
- 3 Les langues officielles dans les institutions fédérales, Rapport annuel 1990-1991, président du Conseil du Trésor, novembre 1991.
- 4 Rapport annuel sur les langues officielles, 1996-1997, président du Conseil du Trésor, octobre 1997.

Ces réductions, conjuguées aux compressions budgétaires de 20 p. 100 effectuées dans les divers volets du programme des langues officielles administrés par le ministère du Patrimoine canadien durant la même période, révèlent l'ampleur de la diminution du soutien financier du gouvernement envers les programmes des langues officielles. On peut facilement comprendre les inquiétudes exprimées par les représentants des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. Comme nous l'avons dit à plusieurs reprises, les gouvernements sont élus pour gouverner et nous ne voulons pas nous immiscer dans le processus décisionnel de l'État. Les autorités souhaitent réduire la taille et les coûts de l'appareil fédéral et explorer divers moyens d'offrir des services plus efficaces aux citoyens. Cependant, la dualité linguistique reste une valeur fondamentale de notre société et elle est inscrite dans la Constitution. Les services et l'appui aux communautés minoritaires de langue officielle ne devraient pas avoir à souffrir des réorganisations administratives prescrites par les autorités publiques. Les Canadiens sont en droit de recevoir des services de qualité, dans la langue officielle de leur choix, peu importe qui est chargé de les leur fournir. Aussi le gouvernement doit-il réaffirmer et concrétiser son engagement envers les principes qui sous-tendent la dualité linguistique et l'épanouissement des communautés minoritaires. Les changements envisagés à l'aube du nouveau millénaire doivent faire la part de la Loi sur les langues officielles.

- offre également à tous les fonctionnaires de l'État l'occasion d'utiliser le français ou l'anglais, de sorte qu'ils puissent travailler dans la langue officielle de leur choix;
- serve de moyen de promotion de la francophonie canadienne et de la francophonie internationale.

Nous nous devons de souligner l'excellent rapport que déposait récemment le Comité consultatif sur l'autoroute de l'information. Dans ce document intitulé *Préparer le Canada au monde numérique*, les auteurs recommandent que les gouvernements, l'industrie et les communautés francophones collaborent afin d'assurer un contenu approprié en français; que le gouvernement élabore une stratégie qui offre un large éventail de contenu canadien reflétant notre réalité culturelle et notre dualité linguistique; que les ministères fassent rapport annuellement sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* au chapitre de l'acquisition et de l'utilisation de matériel informatique, de logiciels et d'instruments connexes; et que le ministère de l'Industrie revote les lignes directrices du Programme d'accès communautaire de façon à permettre aux minorités francophones de se brancher.

Du point de vue de la dualité linguistique, ce rapport représente une vision positive. Il propose en outre que le gouvernement du Canada accentue son rôle d'usager-modèle de la technologie de l'information et qu'il utilise des logiciels qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne. Ainsi, il contribuera à présenter sur l'autoroute de l'information les produits et les services en français auxquels les francophones sont en droit de s'attendre. Dans l'ensemble, les recommandations de ce rapport constituent une véritable stratégie sur le contenu canadien de l'infrastructure qui permettra, si le gouvernement la met en œuvre, de tenir compte de plus en plus des valeurs et des réalités canadiennes.

DE LA TRANSFORMATION AU DÉSENGAGEMENT ?

Durant l'année 1997, l'appareil fédéral aura été l'objet de nombreux changements structurels, incluant le transfert de responsabilités à d'autres d'administrations publiques et la privatisation de services, sans oublier les réorganisations internes et les réductions tant des dépenses que des effectifs. Ces bouleversements découlent de plusieurs facteurs, dont l'engagement du gouvernement de réduire le déficit budgétaire et la volonté de l'État de revoir les divers modes de prestation des services aux citoyens. Ils sont l'aboutissement de mesures annoncées lors du déclenchement de l'examen des programmes gouvernementaux.

Rappelons que le Bureau de la traduction est devenu un organisme de service spécial et que la traduction n'est plus un service commun obligatoire; les ministères peuvent donc faire affaire directement avec les entrepreneurs privés. Formation linguistique Canada a aussi subi des changements importants et

une réduction substantielle de ses ressources au cours des dernières années. Dans ces deux cas, le gouvernement semble avoir conclu que le secteur privé peut fournir des services au moins aussi efficaces. Nous attendons toujours une évaluation du Bureau de la traduction. Le Canada pourra-t-il, par suite de ces changements, maintenir sa réputation de chef de file en ces domaines ?

Au cours des années antérieures, nous avons souligné à maintes reprises l'importance pour le gouvernement de tenir compte des droits linguistiques des citoyens lors de changements importants, comme ceux vécus ces derniers temps. Lors de la privatisation de certaines fonctions, nous avons noté avec satisfaction que de nombreuses entités ainsi constituées ou investies de responsabilités demeuraient assujetties à l'ensemble de la *Loi sur les langues officielles*. Soulignons toutefois que l'administration fédérale n'a pas jugé utile d'émettre des principes directeurs ou d'élaborer un cadre indiquant aux fonctionnaires l'importance des droits linguistiques. Au lieu, le gouvernement a préféré décider au cas par cas du mérite des langues officielles. Cette approche nous laisse perplexes.

Déjà l'an dernier, nous avions exprimé nos inquiétudes à la suite de la signature, avec une ou deux provinces, d'accords sur le développement du marché du travail et la *Loi sur l'assurance-emploi*. Le gouvernement a maintenant signé de telles ententes avec huit provinces et les dispositions linguistiques retenues varient d'une province à l'autre. Dans la plupart des cas, lorsque le gouvernement fédéral cède un secteur d'activité à une province, c'est cette dernière qui détermine « les endroits où la demande le justifie », même si certaines ententes stipulent que les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* doivent guider les décisions. C'est dire que les droits linguistiques des citoyens varient d'une région à l'autre du pays après la signature de ces ententes; ils sont trop souvent en-deça de ce qui existait auparavant. Nous avons énoncé cinq principes directeurs dont il faudrait tenir compte lors des négociations des ententes afin de protéger les droits linguistiques en vigueur. (Voir page 72).

Nous constatons aussi le peu de progrès et de résultats concrets dans bon nombre de dossiers. Ainsi, trop de bureaux désignés bilingues sont toujours incapables de servir le public de langue minoritaire de façon satisfaisante et les compétences linguistiques de certains cadres font défaut. Comme nous l'indiquons (voir les pages 75 à 79), la qualité des services dans la langue de la minorité s'est détériorée depuis 1994. Fait encore plus inquiétant, la capacité de ces mêmes bureaux d'offrir un service de qualité a diminué de façon significative. Pourtant, à la suite de nos constatations et de celles du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) en 1994, ce dernier s'était engagé à rectifier la situation.

Nous avons aussi constaté qu'un des effets imprévus des restructurations successives de l'appareil fédéral a été la réduction importante et disproportionnée du nombre de bureaux désignés bilingues.

La dualité linguistique du Canada et la présence sur son territoire de communautés de langue française et de langue anglaise justifient la participation pleine et entière du pays aux institutions de la Francophonie et à celles du Commonwealth. En 1997, ces deux grandes institutions internationales ont réuni les chefs des gouvernements participants. Les États membres du Commonwealth se sont rencontrés à Edimbourg en Écosse, en octobre, alors que la Conférence des chefs d'État et de gouvernement des pays ayant le français en partage (communément appelée Sommet de la francophonie) a tenu ses assises à Hanoï, au Viet Nam, du 14 au 16 novembre.

À Hanoï, on a retenu la candidature du Canada à titre de pays hôte du prochain Sommet. En 1999, la région de Moncton au Nouveau-Brunswick accueillera les chefs des gouvernements participants dans le cadre du huitième Sommet de la francophonie, qui aura pour thème « La jeunesse ». Pour une deuxième fois en quelques années, le Canada aura l'honneur d'accueillir les plus hautes instances de la francophonie internationale. On se souviendra qu'en 1987 la ville de Québec avait été l'hôte du deuxième Sommet. Les autorités canadiennes envisagent de déclarer 1999 l'Année de la francophonie et d'organiser, parallèlement à cette rencontre internationale, un sommet de la francophonie nord-américaine.

Un autre événement international d'envergure se déroulera prochainement en terre canadienne : les Jeux de la francophonie. Cette manifestation sportive, qui regroupe les meilleurs athlètes des pays participants, se double d'une manifestation culturelle qui permet aux artistes des disciplines les plus variées de se faire connaître. La région d'Ottawa-Hull sera l'hôte de ces jeux en l'an 2001. La tenue de ces deux événements en territoire canadien consolidera le rôle du Canada au sein de la Francophonie.

Au printemps 1997, les ombudsmans, médiateurs et protecteurs des citoyens d'une quinzaine d'États des quatre continents se sont donné rendez-vous à Québec pour jeter les bases d'une association internationale vouée à la protection des droits humains dans la sphère géopolitique de la francophonie. La présence canadienne au sein de cette nouvelle association sera assurée par le Commissaire aux langues officielles de même que par les ombudsmans du Québec et du Nouveau-Brunswick. Tous les gouvernements membres de la Francophonie devraient en faire partie.

Au cours de l'année écoulée, les ministres des pays francophones responsables des affaires se sont rencontrés à Montréal. Il s'agit là d'un secteur de pointe particulièrement important pour la francophonie. Les ministres se sont penchés sur une stratégie visant à assurer une présence forte et active de la francophonie dans le domaine de l'information. Avec la création récente du Centre international pour le développement de l'information en français (CIDIF), situé sur le campus d'Edmundston de l'Université de Moncton, et compte tenu du

L'autoroute de l'information au Canada

Partout dans le monde, et le Canada ne fait pas exception, le développement de sociétés de l'information s'accélère. Nous nous interrogeons sur l'incidence des nouvelles technologies sur le statut des langues officielles au pays. Quel sera l'usage du français sur l'autoroute de l'information en ce qui a trait à trois grandes dimensions de la *Loi sur les langues officielles* : la langue de service et la langue de travail au sein du gouvernement fédéral ainsi que l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle ?

Durant les prochaines années, les moyens d'informer les Canadiens seront transformés par l'autoroute de l'information. Les points de service du gouvernement du Canada se multiplieront presque à l'infini, chaque foyer pouvant devenir un lieu de service. Ces comptoirs virtuels rendront l'information gouvernementale plus accessible et instantanément disponible.

En ce qui a trait à la langue de travail, les fonctionnaires fédéraux devront de toute évidence utiliser de plus en plus l'autoroute de l'information. Le courrier électronique, le télétravail, les équipes reliées par ordinateur, les réseaux pancanadiens et internationaux d'information gouvernementale profiteront à une vitesse vertigineuse.

On sait que l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* demande à l'ensemble de l'appareil fédéral de contribuer au développement des communautés minoritaires de langue officielle. Utilisée comme il se doit, l'information pourrait unir et servir les petites communautés francophones souvent isolées, mais il faudra pour cela un nombre suffisant d'utilisateurs francophones, un contenu en français et l'accès à la technologie à un coût abordable.

Dans ce contexte, le Commissaire recommande quelques orientations générales pour favoriser l'égalité des deux langues officielles dans la société de l'information de demain. Le gouvernement fédéral devrait veiller à ce que l'information canadienne :

- adopte la dualité linguistique comme l'un des principes directeurs de la politique-cadre du gouvernement du Canada pour le développement de l'information canadienne;
- soit accessible à prix abordable aux communautés minoritaires de langue officielle du Canada;
- favorise les communications et la cohésion des communautés minoritaires de langue officielle, et ce partout au Canada;
- constitue un outil privilégié de diffusion de l'information gouvernementale dans les deux langues officielles dans toutes les régions du Canada;

dynamisme dont fait preuve le Québec à cet égard ainsi que des efforts des institutions fédérales, le Canada est appelé à jouer un rôle de premier plan dans ce domaine.

d'une bibliothèque virtuelle. Cette approche fondée sur les technologies nouvelles saura, nous en sommes convaincus, trouver preneurs. (En janvier 1998, le Commissaire a rencontré à Toronto la présidente du Regroupement, Mme Dyane Adam, rectrice du collège Glendon de l'Université York, pour l'assurer de son appui et trouver des moyens concrets de l'exprimer).

Enfin, le Commissaire continue d'insister sur l'importance de l'éducation préscolaire.

SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

La disponibilité des services de santé et des services sociaux dans la langue officielle de la population minoritaire a été au cœur des débats dans au moins trois provinces au cours de l'année : en Ontario, au Nouveau-Brunswick et au Québec. Ces débats se sont articulés autour de « la crise Montfort », mais ont aussi porté sur l'étude de la politique linguistique au Nouveau-Brunswick, les compressions budgétaires dans le secteur de la santé au Québec ainsi que sur l'examen par l'Office de la langue française des plans d'accès aux services en langue anglaise.

La recommandation, le 24 février dernier, de la Commission sur la restructuration des services de santé (CRSS) de l'Ontario de fermer l'hôpital Montfort, à Ottawa, a été au centre de l'actualité franco-ontarienne, voire pancanadienne. Seul hôpital universitaire de langue française de la province, son importance ne se limite pas à la disponibilité des services en français. Son statut d'hôpital universitaire en fait un lieu de formation non seulement pour la profession médicale, mais aussi pour d'autres professionnels de la santé. Sans le maintien d'un nombre suffisant de lits et d'une gamme appropriée de soins, l'hôpital ne pourra conserver ce rôle vital.

C'est à la fois à titre de Commissaire aux langues officielles, responsable de voir à ce que le gouvernement fédéral respecte son engagement de favoriser l'épanouissement et le développement des minorités francophones et anglophones, et à celui de médecin que le Commissaire écrivait au premier ministre de l'Ontario pour lui demander d'éviter la fermeture de Montfort.

Dans sa lettre, le Commissaire soulignait l'importance pour les francophones non seulement d'avoir accès à des soins et des services sociaux en français, mais aussi d'obtenir une formation professionnelle en français, s'ils souhaitent œuvrer dans le domaine de la santé.

Le 13 août dernier, la CRSS annonçait qu'elle ne souhaitait plus la fermeture de l'hôpital Montfort, mais qu'elle recommandait de réduire considérablement ses services en diminuant le nombre de lits et en éliminant divers domaines de soins, dont la médecine familiale, la chirurgie majeure et les services d'urgence. Il nous est difficile de comprendre les motifs de cette décision. Rappelons que l'hôpital Montfort dessert un bassin de population d'environ 200 000 francophones, dont un bon nombre (28 000) sont unilingues.

Au Nouveau-Brunswick, des carences importantes ont été observées en ce qui concerne la qualité des services de santé en français. En effet, dans le cadre d'une démarche provinciale visant à évaluer l'efficacité de la politique linguistique, les enquêteurs ont constaté que, dans certains hôpitaux, l'accueil, tant au téléphone qu'en personne, est en anglais seulement; d'autres, l'affichage se fait presque seulement en anglais et il y a pénurie de professionnels de la santé dans plusieurs domaines.

On se souviendra des difficultés qu'ont éprouvées les francophones à obtenir des services en français dans la région de la Miramichi. De plus, certains services spécialisés n'étant pas offerts au Nouveau-Brunswick, la province signe des ententes de service avec sa voisine, la Nouvelle-Écosse, sans pour autant y inclure des dispositions linguistiques, même si les résidents francophones de la province n'ont pas d'autre choix.

Au cours d'un entretien avec le Commissaire, le ministre de la Santé du Manitoba, M. Darren Praznick, a préconisé une entente selon laquelle les francophones de la province de faire carrière dans le domaine de la santé s'engageraient par contrat à retourner y travailler après avoir acquis leur formation ailleurs. S'inspirant de cette idée, le Commissaire a fait valoir que l'Université d'Ottawa était, selon lui, l'institution tout indiquée et l'hôpital Montfort, le milieu clinique requis. Il a eu des discussions encourageantes avec le doyen de la faculté de médecine de l'Université, et a demandé à rencontrer les ministres fédéral et ontarien de la Santé à ce sujet.

À Québec, lors d'un discours prononcé au Centaur Theatre à Montréal le 11 mars 1996, le premier ministre Lucien Bouchard déclarait : « Quand vous allez à l'hôpital et que vous êtes en douleur, vous avez peut-être besoin d'un test sanguin, mais certainement pas d'un test linguistique. » Un tel énoncé de la part du premier ministre laissait présager le plein maintien des services de santé et des services sociaux accessibles à la communauté anglophone du Québec, conformément aux dispositions de la loi 142. En vertu de cette loi, les règles régionales avaient élaboré des plans d'accès aux services de santé et aux services sociaux en anglais.

Depuis, le gouvernement a demandé à l'Office de la langue française de revoir ces plans. Sans rendre publique son évaluation, l'Office a recommandé au gouvernement d'exiger une révision des plans des règles afin de revoir à la baisse les services offerts à la communauté anglophone. C'est notamment pour promouvoir le français comme langue de travail que l'Office souhaite ces ajustements. Le Commissaire a appuyé les revendications de la communauté, insistant sur le fait que des communications claires entre les professionnels de la santé et les malades sont indispensables pour permettre à ces derniers de consentir aux traitements en toute connaissance de cause et constituer un élément important du succès thérapeutique.

Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), et un nouveau débat judiciaire pointe à l'horizon. Selon l'APFCB et la FFCB, le gouvernement provincial ne se conforme pas entièrement au jugement Vickers et la loi scolaire ne respecte pas l'article 23 de la *Charte*. Les deux organismes entendent aussi contester la décision du gouvernement de ne pas étendre les compétences du conseil scolaire francophone à toutes les régions de la province, là où le nombre le justifie. (Le Commissaire, comme par le passé, a demandé le statut d'intervenant devant la cour.)

Après quinze années d'un travail acharné pour faire reconnaître leurs droits à la gestion scolaire, les communautés minoritaires entament présentement un autre volet de ce dossier, même si la mise en œuvre de la première étape demeure imparfaite. En octobre dernier, la Commission nationale des parents francophones (CNPF), en collaboration avec divers organismes intéressés au secteur de l'éducation, tenait un symposium national ayant pour thème « Vers les résultats : La mise en chantier d'un projet éducatif national pour les francophones ». Maintenant que l'infrastructure est au moins partiellement en place, on s'attaque aux moyens d'atteindre les résultats envisagés. Le défi est de taille, car il s'agit d'un problème d'une importance capitale. (Le Commissaire a prononcé le discours d'ouverture de ce colloque.)

Cette démarche pourrait aboutir à la définition d'une conception nouvelle, d'une pédagogie spécifique pour enrichir la culture et la langue des élèves francophones qui vivent dans des milieux majoritairement anglophones et leur donner un sens plus aigu de leur identité. Une entreprise aussi essentielle ne s'improvise pas. L'élaboration d'un nouveau cadre pédagogique demande des ressources et énergie.

Les tribunaux ont d'ailleurs déjà tracé une partie de la voie à cet égard. Les importants jugements de la Cour suprême dans la cause *Mahe* et dans le renvoi déposé par le Manitoba, et le jugement du juge Vickers de la Colombie-Britannique précisent cette finalité. Le travail est entamé. Le chemin sera parsemé d'embûches, mais la qualité de l'éducation de toute une génération est en jeu.

Si l'on améliore la qualité des programmes de français aux niveaux primaire et secondaire, il ne faut pas négliger pour autant l'enseignement collégial et universitaire. Aussi sommes-nous heureux de signaler les progrès des collèges communautaires de langue française en Ontario et ailleurs, et le lancement, par le Regroupement des universités de la francophonie hors-Québec (RUFHQ), d'un projet intitulé « Un réseau national d'éducation universitaire en français ». Ce projet vise, entre autres, à favoriser les échanges de cours entre les établissements, à faciliter l'accès à des programmes universitaires en français à une clientèle dispersée, à aider à la production et à la diffusion de matériel didactique multimédias et à appuyer des initiatives conjointes, qu'il s'agisse de cours, de programmes d'études ou de l'implantation

part, et celles des parents, d'autre part, qu'ils soient majoritaires ou minoritaires ?

(Le ministre de l'Éducation, M. Bernard Richard, a manifesté le désir de rencontrer le Commissaire pour discuter de ce dossier. Il a dû annuler deux rendez-vous, mais au début de janvier 1998, il a réitéré son intention d'avoir une telle réunion.)

Au Québec, par suite des recommandations des États généraux de l'éducation tenus en 1996, le gouvernement a annoncé son intention de procéder à la création de 72 nouvelles commissions scolaires linguistiques qui seront appelées à remplacer, dès juillet 1998, les 156 commissions scolaires confessionnelles existantes. Déjà, au moment d'écrire ces lignes, plusieurs commissions scolaires provisoires étaient fonctionnelles. Tous les députés de l'Assemblée nationale ont appuyé la nouvelle loi scolaire. C'est également à l'unanimité que les députés ont demandé au Parlement fédéral de modifier l'article 93 de la *Loi constitutionnelle de 1867*, qui garantissait un régime d'écoles catholiques et protestantes au Québec. Le Parlement canadien a, à la suite d'audiences publiques, procédé à la modification demandée par l'Assemblée nationale du Québec. Toutefois, nous devons souligner que l'abolition de l'article 93, malgré un large consensus, n'a pas fait l'unanimité auprès d'un certain nombre de groupes et de personnes au Québec.

En Ontario, la communauté francophone accueillait avec satisfaction l'annonce, le 13 janvier dernier, de la création de 11 conseils scolaires de langue française. Un douzième conseil s'y est ajouté en mai. La mise en œuvre de la gestion scolaire se fait attendre et la communauté se demande si, malgré les compressions budgétaires, les autorités provinciales accorderont équitablément aux nouveaux conseils scolaires les ressources nécessaires à l'accomplissement de leurs mandats.

Au Manitoba, les résidents de certaines localités poursuivent leur lutte pour l'obtention d'écoles françaises; c'est notamment le cas à Saint-Claude. Face aux difficultés relatives au financement de la mise en œuvre des droits scolaires des Franco-Manitobains, la Fédération provinciale des parents considère que la province ne respecte pas entièrement la portée du jugement de la Cour suprême du Canada la concernant.

En Colombie-Britannique, la Cour suprême de cette province (jugement Vickers) a déclaré *ultra vires* le règlement de la loi scolaire créant un conseil scolaire francophone. La Cour a également ajouté que le règlement n'était pas conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. L'Assemblée législative adoptait, le 29 juillet dernier, des amendements à la loi scolaire qu'elle prétendait conformes au jugement Vickers. La province a toutefois refusé d'accepter divers amendements proposés par l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) et la

- Que la Commission de la capitale nationale (CCN) signifie à ses locataires son intention de faire respecter, dans un délai raisonnable, les clauses linguistiques de ses baux commerciaux et que, dans les négociations futures, elle s'assure que ses locataires comprennent les obligations contractuelles en matière de langues officielles inscrites dans ses baux, et qu'elle les fasse respecter.

- Que le bail-type de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) soit modifié par l'ajout du paragraphe suivant à l'alinéa 9a) : (V) s'assurer que, dans la région de la capitale nationale, les inscriptions sur tous les panneaux d'affichage [...] sont rédigées dans les deux langues officielles du Canada.

- Que la ministre du Patrimoine canadien écrive au président de la CCN et au ministre responsable de TPSGC pour leur rappeler l'importance qu'elle attache à la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et s'assurer de leur entière collaboration dans la promotion du français et de l'anglais, particulièrement dans la RCN.

- Que le ministère du Patrimoine canadien mette en œuvre des programmes pour encourager et aider les entreprises à fournir leurs services dans les deux langues officielles.

- Que le ministère du Patrimoine canadien et la CCN lancent une campagne de sensibilisation présentant la dualité linguistique comme un caractère fondamental de la société canadienne qui doit être reflétée d'une manière toute particulière dans la RCN. Le Comité recommande également à ces deux institutions fédérales de s'associer à divers partenaires pour réaliser une campagne d'information incitant le secteur privé de la RCN à respecter la dualité linguistique afin de mieux servir la clientèle.

- Que la ministre du Patrimoine canadien suscite la concertation entre les gouvernements fédéral, provinciaux (Québec et Ontario), régionaux et municipaux afin d'élaborer une série d'actions pour faire en sorte que la RCN reflète véritablement la dualité linguistique du Canada.

- Que les gouvernements fédéral, provinciaux (Québec et Ontario), régionaux et municipaux collaborent avec des partenaires du secteur privé pour faire valoir le caractère bilingue de la RCN en tant qu'élément d'une stratégie de développement économique pour la région.

Normalement, le gouvernement devait réagir aux recommandations du Comité parlementaire dans les délais prescrits. Cependant, comme la trente-cinquième Législature a été dissoute peu de temps après la publication de ce rapport, il n'aura pas à y répondre formellement. Le rapport du Comité comprend aussi une opinion dissidente du Bloc québécois et un rapport dissident sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans la RCN déposé par le député Clifff Breithreuz, critique en matière de langues officielles du Parti réformiste.

LA PLEINE MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 23

rendement 1996-1997 du Commissariat.

À la suite de l'ouverture de la première session de la trente-sixième Législature en septembre dernier, le Comité mixte permanent des langues officielles a été reconstruit sous la coprésidence de M^{mes} Rose-Marie Losier-Cool, sénatrice, et Sheila Finestone, députée. Le Comité a débuté ses audiences le 4 novembre en discutant avec le Commissaire du contenu de son *Rapport annuel 1996*. Le Commissaire a de nouveau témoigné le 23 novembre afin de discuter du budget et du rapport de

- Dans le cadre de la restructuration globale de son système scolaire et par suite d'un référendum à ce sujet, Terre-Neuve amendeait, en juin dernier, sa loi scolaire afin d'établir un conseil scolaire francophone provincial. La nouvelle loi tient compte des principales revendications de la communauté francophone, qui se dit satisfaite des dispositions adoptées.

- À l'Île-du-Prince-Édouard, les parents francophones de Summerside revendiquent toujours l'établissement d'une école locale de langue française. Présentement, les étudiants francophones de Summerside doivent se rendre à l'école d'Abrams-Village et ce, malgré un jugement de la Cour suprême de la province favorable aux parents. (Ce jugement a été porté en appel par le gouvernement provincial et des audiences ont eu lieu en novembre).

- Au Nouveau-Brunswick, au nom du respect des dispositions de l'article 23 de la *Charte*, les parents francophones s'opposent à la centralisation du pouvoir décisionnel auprès du ministre. Les parents ont recommandé au gouvernement provincial de réformer la nouvelle loi scolaire, qui établit de nouvelles structures en remplacement des anciens conseils scolaires, aux tribunaux, par moyen d'un renvoi, afin d'en déterminer la constitutionnalité avant de la promulguer.

Le Commissaire, qui lui aussi avait suggéré le mécanisme d'un renvoi lors de sa comparution devant un comité de l'Assemblée législative à Fredericton, a également invoqué l'article 23, mais il perçoit le problème d'une façon plus fondamentale aussi : dans quelle mesure la gestion du système scolaire doit-elle reposer entre les mains du ministre, d'une

Lorsqu'on fait un bilan des effets des actions (et des omissions) du gouvernement par rapport à la réalisation de l'un et l'autre des objectifs fondamentaux de la Partie VII, en tenant compte de l'incidence des compressions budgétaires successives, de la restructuration des ministères et des programmes ainsi que de la privatisation, de la décentralisation et des transferts de compétences, force nous est de constater qu'on n'a pas beaucoup tenu compte de la Partie VII dans la prise de décisions. Par exemple, les conséquences, sur la Partie VII de la Loi, de la diminution des crédits parlementaires à la Société Radio-Canada et du transfert aux provinces de programmes de développement du marché du travail pourraient être considérables. Bref, rien ne nous permet de croire que l'appui du gouvernement fédéral à l'épanouissement des communautés se soit accru, comparativement à 1994 ou à 1988.

Au cours de l'année, chacun des plans d'action de la deuxième génération, élaborés par les institutions désignées pour mettre en œuvre l'article 41 de la Loi, a fait l'objet d'une évaluation fondée sur les indicateurs de qualité que le Commissariat avait mis au point en 1996 pour analyser les premiers plans. Les faits saillants de cette évaluation, dont les résultats ont été communiqués aux autorités compétentes, sont présentés de la page 53 à la page 55.

Notre analyse de l'actuelle stratégie pour l'application de la Partie VII révèle que le gouvernement canadien ne pourra pleinement remplir son engagement à moins de mettre à contribution, outre les 27 institutions désignées, une soixantaine d'autres institutions fédérales ainsi que tous les organismes centraux, dans le cadre d'une approche concertée.

Ainsi, la stratégie gouvernementale n'exige rien du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, du ministère des Pêches et des Océans ou du Conseil national de recherches. Pourtant, le premier est un organisme réglementaire dont les décisions ont une incidence importante, aussi bien sur la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais que sur l'épanouissement des communautés. Le second joue un rôle majeur quant au développement des communautés côtières, tandis que le dernier exerce une grande influence sur la place des communautés et de leur langue dans l'exécution de la politique fédérale d'appui à la recherche.

La stratégie gouvernementale n'exige rien non plus de plusieurs organismes centraux, dont le ministère des Finances, la Commission de la fonction publique, le Centre canadien de gestion et le Bureau du Conseil privé, bien que ce dernier ait souvent joué un rôle actif. Quant aux autres, leur action relève uniquement d'une partie de leur mandat et ne s'insère pas clairement dans une stratégie d'ensemble.

La mise en œuvre de la Partie VII exige que soit établi un régime d'application approprié, à l'échelle de tout le gouvernement, avec la mise à contribution de tous les organismes centraux et de chacune des institutions fédérales, en fonction de son mandat propre.

Le Comité mixte permanent des langues officielles

Dix ans après l'entrée en vigueur de la Loi, nous constatons que l'appui du gouvernement fédéral au développement et à l'épanouissement des communautés ne s'est guère accru; en fait, l'appui financier direct a diminué. C'est pourquoi une réelle mise en œuvre équilibrée de la Partie VII de la Loi, avec un système clair de responsabilisation, nous paraît indispensable et urgente.

Seuls les organismes centraux peuvent, de façon concertée, exercer le leadership voulu et s'assurer que le régime gouvernemental d'application de la Partie VII inclue des stratégies adéquates de formation des cadres et des employés ainsi que l'établissement de systèmes appropriés de saisie de données, de vérification du rendement, d'évaluation des incidences et de rapport des résultats et de leurs effets.

Au moment de la dissolution de la trente-cinquième Législature, le Comité mixte permanent des langues officielles s'était réuni à deux reprises depuis le début de l'année et avait déposé son troisième rapport. Le Comité, qui a siégé sous la coprésidence du sénateur Maurice Riel et de la députée Albina Guarnieri, s'est intéressé particulièrement à l'affichage commercial et à la disponibilité de services bilingues dans la région de la capitale nationale (RNC), notamment dans les commerces qui louent des locaux du gouvernement fédéral. Ce thème avait d'ailleurs fait l'objet de diverses séances du Comité durant la deuxième moitié de 1996.

En début d'année, le Comité a entendu deux témoins du secteur privé ainsi que le Commissaire aux langues officielles. Les représentants du secteur privé ont souligné les avantages certains pour les commerces situés dans la région de la capitale nationale d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. En résumé, ces témoins considéraient que des services bilingues constituent une valeur ajoutée. En plus de discuter de l'affichage et des services bilingues dans la RCN, le Commissaire a abordé, entre autres, les thèmes suivants : l'utilisation d'Internet par les institutions assujetties à la Loi, la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi, l'emballage et l'étiquetage dans les deux langues officielles et le transfert de services fédéraux aux provinces. Le Commissaire a indiqué qu'il lui semblait légitime et nécessaire pour les institutions fédérales qui louent des locaux au secteur privé d'inclure dans les baux des clauses d'ordre linguistique en matière d'affichage et de services au public, et d'en exiger le respect intégral.

Dans le cadre de son rapport intitulé *L'application de la Loi sur les langues officielles dans la région de la capitale nationale*, le Comité des langues officielles a proposé huit recommandations :

- Que dans son prochain plan d'action élaboré dans le cadre de la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, le ministère du Patrimoine canadien accorde une attention particulière à la promotion de la dualité linguistique dans la RCN.

[...] favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et [...] appuyer leur développement [...] promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. [Loi sur les langues officielles, article 41]

La Partie VII offre de grandes possibilités pour consolider les assises de la dualité linguistique, affermir l'identité canadienne et assurer l'aventir des communautés d'expression française et d'expression anglaise vivant en situation minoritaire.

La Partie VII exige du gouvernement fédéral que, dans ses décisions concernant les politiques, les programmes et l'affectation des ressources, y compris l'exercice de son pouvoir de dépenser, il donne suite équitablement à l'intention du législateur et cherche activement à réaliser les objectifs consacrés dans l'article 41. Chaque institution fédérale est tenue de faire de même dans l'exercice de son mandat et dans la conduite de ses affaires, en effectuant les ajustements requis et en veillant notamment à la manière dont ses politiques et programmes sont élaborés et mis en œuvre.

La première stratégie gouvernementale relative à l'application de la Partie VII a été adoptée par le Conseil de ministres en août 1994, à la suite de l'enquête entreprise par le Commissaire dans l'ensemble de l'administration fédérale. Elle exige que 27 institutions désignées dressent des plans d'action pour exécuter l'engagement du gouvernement consacré dans l'article 41 de la Loi. Une fois l'an, le ministre du Patrimoine canadien fait rapport au Parlement sur les résultats, tels que soumis par les institutions.

La mise en œuvre de cette stratégie sous l'égide du ministère du Patrimoine canadien, dont nous traitons à la page 91, a donné lieu, depuis la fin de 1995, à un certain nombre d'initiatives et de projets divers, dont la plupart sont tout à fait valables. Toutefois, l'approche retenue et les résultats obtenus demeurent nettement insuffisants.

Le gouvernement a reconnu qu'il y avait lieu d'instaurer un système de responsabilité plus rigoureux; il a voulu consolider son intention par la signature d'un Protocole d'entente entre la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor, le 20 mars 1997. Ce protocole donne suite, en partie, aux recommandations du Comité mixte permanent des langues officielles en juin de l'année précédente.

Le Protocole d'entente définit le rôle qu'est appelé à jouer le SCT à titre d'organisme central chargé de la coordination du système gouvernemental de planification stratégique, dans la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi. Il représente à notre avis une amélioration, soit une certaine intégration au processus d'élaboration des plans d'activités ministériels et des rapports sur le rendement. Toutefois, le rôle attribué au Conseil du Trésor nous semble plutôt limité et n'embrasse qu'une partie de son mandat. Le Protocole ne prévoit aucune mesure permettant de rappeler à l'ordre les institutions qui ne s'acquitteraient pas adéquatement de leurs obligations.

En ce qui concerne la langue de travail, le SCT a offert des séances de formation au Nouveau-Brunswick en juin dernier. Il est important de bien renseigner les fonctionnaires de l'État au sujet de leurs droits et de leurs obligations dans ce domaine. Nous espérons que ces séances seront répétées, tant au Nouveau-Brunswick que dans les autres régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Le SCT a aussi publié les résultats d'un sondage sur la langue de travail effectué auprès des employés des ministères fédéraux au Nouveau-Brunswick. Plus de 45 p. 100 des francophones déclarent communiquer avec leur surveillant toujours ou surtout en anglais. Aussi, 15 p. 100 des employés francophones préféreraient pouvoir utiliser le français plus souvent dans leurs échanges.

Les résultats de l'initiative gouvernementale « La Relève » pourraient grandement favoriser la création d'un milieu de travail plus propice à l'utilisation des deux langues officielles. Étant donné que les candidats retenus pour le volet du programme consacré aux cadres sont tous, en principe, membres de la catégorie Gestion et qu'ils seront appelés à exercer des fonctions à un niveau de direction, il est étonnant qu'on n'exige pas d'eux une connaissance appropriée des deux langues officielles avant de les nommer à un poste. Nous croyons que la période d'affectation précédant la nomination des candidats à un poste spécifique serait propice à l'apprentissage de l'autre langue officielle, le cas échéant. Cette exigence est d'autant plus importante qu'il existe présentement une politique du Conseil du Trésor stipulant que, dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les détenteurs de postes désignés bilingues de niveau EX doivent atteindre la norme de connaissance « CBC » dans la deuxième langue officielle d'ici le 31 mars 1998. Actuellement, à peine 60 p. 100 des membres du groupe EX occupant des postes bilingues répondent à cette exigence. On a certainement raté là une belle occasion de joindre le geste à la parole.

Quant à la participation équitable, les données sont relativement stables. Dans l'ensemble des ministères fédéraux, les francophones représentaient, au 30 septembre dernier, environ 29 p. 100 des effectifs. Nous attendons toujours les résultats de l'étude de la Commission de la fonction publique et du Secrétariat du Conseil du Trésor relative à la faible participation anglophone dans la fonction publique fédérale au Québec.

La réalisation des objectifs de la Partie VII de la Loi : Un défi urgent

De toutes les parties de la Loi sur les langues officielles de 1988, la Partie VII est celle qui diffère le plus des autres; c'est aussi celle qui, à ce jour, a eu le moins d'effets.

Dans la Partie VII, le législateur énonce la responsabilité qui incombe à chacun des ministères, sociétés d'État et organismes fédéraux de respecter l'engagement statutaire du gouvernement fédéral, soit :

d'application, nous sommes en droit de nous attendre à de meilleurs services. Le temps des déclarations d'intention et de révolu.

Il faut dire que notre approche a été légèrement différente en 1997 de celle que nous avons adoptée en 1994. Alors que la première étude brossait un portrait global, le suivi a été plus circonscrit et nous a permis de mettre en lumière les lacunes dans chacun des bureaux visités. Plusieurs sous-ministres et directeurs d'organismes nous ont remerciés de leur avoir indiqué précisément ce qui n'allait pas et se sont engagés à corriger chaque faiblesse. Par ailleurs, nous les avons priés de faire une vérification détaillée des bureaux désignés bilingues que nous n'avons pas visités.

Il est utile de rappeler les pouvoirs conférés par la *Loi* au Conseil du Trésor. Le SCT est chargé de l'élaboration et de la coordination générale des principes et des programmes relatifs aux parties de la *Loi* touchant le service au public, la langue de travail et la participation équitable. Pour ce faire, le Conseil du Trésor peut avoir recours à divers moyens qui lui sont spécifiquement attribués, notamment l'établissement de principes d'application, l'élaboration d'instructions, la diffusion d'information, l'élaboration de politiques et la recommandation auprès du gouverneur en conseil de la mise en application de règlements. Il est aussi responsable de la surveillance et de la vérification de la mise en œuvre, par les institutions assujetties à la *Loi*, des prescriptions qui émanent de son autorité.

Nous suggérons donc au SCT de revoir, en collaboration avec les institutions visées, la situation de chaque bureau désigné bilingue, de préciser les lacunes et de prendre des mesures concrètes selon un échéancier ferme qui engagerait le ministre et le sous-ministre responsables. Ces engagements seraient communiqués au Comité des langues officielles et feraient l'objet de suivis de la part du président du Conseil du Trésor tous les six mois.

Dans un autre ordre d'idées, nous constatons avec satisfaction que le SCT a rendu disponibles sur Internet les adresses des bureaux fédéraux qui, aux termes de la *Loi* et du *Règlement sur les langues officielles*, ont l'obligation de servir le public dans la langue de son choix. Nous nous réjouissons particulièrement de la publication de cette liste sous forme d'encarts dans les journaux francophones et anglophones des communautés minoritaires. Le ministère du Patrimoine canadien et le Commissariat aux langues officielles se sont associés financièrement à cette initiative.

À la suite de notre étude sur l'utilisation d'Internet dans les institutions fédérales, le SCT a publié une politique à ce sujet. Nous sommes heureux de constater que les auteurs ont tenu compte de nos recommandations lors de l'élaboration des instructions. Il y a aussi tout lieu de croire que la nouvelle politique sur l'utilisation d'Internet fournira aux employés l'occasion de travailler davantage dans la langue officielle de leur choix.

Il s'agissait de suivis de nos études menées en 1994 dans chacune des provinces et dans les deux territoires. À ce moment-là, nous avions constaté que, dans l'ensemble, la situation laissait à désirer et que les résultats variaient d'une province ou d'un territoire à l'autre. Nous avions conclu que les services étaient disponibles et adéquats dans 79 p. 100 des cas. À l'extérieur du Québec, toutefois, nous avions obtenu des services satisfaisants en français 72 p. 100 du temps (les taux variaient de 84 p. 100 au Nouveau-Brunswick à 50 p. 100 en Saskatchewan); au Québec, nos enquêteurs avaient réussi à se faire servir en anglais dans 98,8 p. 100 des cas.

Face à ces résultats plutôt décevants, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a demandé à chaque institution assujettie à la *Loi* et au *Règlement* de revoir la situation de chacun de ses bureaux et de préparer des plans d'action afin de combler les lacunes. Lors de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles, M. Marcel Massé, a indiqué qu'à la lumière des données contenues dans les plans d'action des institutions, il y avait une certaine amélioration. Cette constatation semblait être fondée sur des plans élaborés par les diverses institutions. Aussi le président du Conseil du Trésor a-t-il déclaré : « Le gouvernement fédéral ne s'estimera satisfait que lorsque la situation sera adéquate dans cent pour cent des bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. » Monsieur Massé confirmait ainsi ce que le Commissaire aux langues officielles considère être la seule norme acceptable (il s'agit en effet de bureaux désignés bilingues), norme que nous avons d'ailleurs énoncée à plusieurs reprises.

Les institutions ont-elles donné suite aux engagements pris dans leurs plans d'action ? Force nous est de constater que la situation n'a guère changé depuis 1994. Nous avons noté de légères améliorations en 1997 en ce qui concerne le service en personne, mais la disponibilité des services au téléphone s'est considérablement détériorée. Aussi, dans les provinces visitées et au Yukon, la proportion de bureaux bilingues par rapport à l'ensemble des bureaux fédéraux a sensiblement diminué entre 1994 et 1997. C'est là un effet plutôt inattendu de la restructuration des services gouvernementaux.

Que conclure d'un tel manque de progrès ? Compte tenu de la déclaration de M. Massé devant le Comité et des responsabilités que confère la *Loi* au Conseil du Trésor, nous nous permettons suggérer à ce dernier d'affermir son intervention. Les premiers dirigeants des diverses institutions et les gestionnaires des bureaux désignés bilingues doivent travailler de concert avec les organismes centraux afin de rectifier la situation. Nous croyons que dix ans après l'adoption de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* et six ans après l'entrée en vigueur de son règlement

- C'est au Québec que l'on observe le plus haut taux de bilinguisme (37,8 p. 100). Les résidents du Nouveau-Brunswick arrivent en deuxième place avec un taux de 32,6 p. 100; suivent les Ontariens (11,6 p. 100), les résidents de l'Île-du-Prince-Édouard (11 p. 100) et la population du Yukon (10,5 p. 100).

Notre bref survol des données a révélé que le taux de transferts linguistiques du français vers l'anglais au sein des communautés francophones à l'extérieur du Québec semble avoir progressé moins rapidement entre 1991 et 1996 (passant de 35 p. 100 à 37 p. 100) qu'entre 1981 et 1991 (où il était passé de 29 p. 100 à 35 p. 100). Par ailleurs, les effectifs de la francophonie canadienne se sont accrus, non seulement au Québec mais aussi en Colombie-Britannique et au Yukon. La légère diminution des membres des communautés francophones dans les autres provinces et dans les Territoires du Nord-Ouest pourrait n'être que temporaire. En 1991, seules les communautés francophones du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard avaient charge de leur gestion scolaire; aujourd'hui, les francophones de toutes les provinces et des territoires peuvent gérer leurs écoles, (même si dans certains cas le régime n'est pas entièrement satisfaisant). Les centres scolaires et communautaires étaient au nombre de 5 seulement en 1991; aujourd'hui, il en existe 15. Aussi, les 12 institutions membres du Regroupement des universités de la francophonie hors Québec viennent d'établir un Réseau national d'éducation universitaire en français afin d'assurer, par l'enseignement à distance notamment, le plus grand accès possible à des cours en français et de freiner ainsi le glissement vers les universités de langue anglaise.

Quant à la communauté anglophone du Québec, la diminution de ses effectifs s'est ralentie. Elle comptait en 1996, 4 300 personnes de moins (dont l'anglais est la langue maternelle) alors qu'entre 1986 et 1991, elle avait perdu 40 000 personnes. Nous constatons aussi que le nombre de Canadiens qui déclarent utiliser l'anglais à la maison s'est maintenu entre 1991 et 1996; on avait enregistré une baisse de 30 000 personnes environ dans cette catégorie entre 1986 et 1991.

LE BILAN DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Le rendement du gouvernement fédéral en matière de services

En 1997, nous avons mené des études de suivi dans quatre provinces et un territoire : Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard, le Manitoba, la Saskatchewan ainsi qu'au Yukon, afin d'évaluer la disponibilité et la qualité des services offerts dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues comme le stipulent la *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement y*

afférent.

- Selon le dernier recensement, il y avait 622 000 anglophones (langue maternelle) au Québec, soit 4 300 de moins qu'en 1991. Le poids relatif des anglophones, par rapport à l'ensemble de la population, a connu une légère diminution (0,4 p. 100) depuis le dénombrement de 1991, passant de 9,2 p. 100 à 8,8 p. 100; cette diminution étant également attribuable à l'immigration allophone.
- Une analyse des données relatives à la langue parlée à la maison indique que sur ce plan aussi les tendances se maintiennent (voir tableau II.2).

- Au total, 6 449 000 personnes dans tout le Canada ont déclaré le français comme principale langue parlée à la maison. En chiffres absolus, c'est une augmentation de quelque 160 000 personnes depuis 1991. Cependant, le poids relatif de cette catégorie a légèrement fléchi (de 0,7 p. 100). En 1996, 22,6 p. 100 des Canadiens parlaient le français au foyer, comparativement à 23,3 p. 100 en 1991 et à 24 p. 100 en 1986.
- Par ailleurs, 19 295 000 personnes ont déclaré l'anglais comme langue principale parlée au foyer, ce qui représente une augmentation en chiffres absolus d'environ 854 000 personnes depuis 1991, même si le poids relatif a quelque peu diminué (0,7 p. 100). Cette proportion s'établissait à 67,6 p. 100 en 1996 contre 68,3 p. 100 en 1991 et 68,5 p. 100 en 1986.

- À l'extérieur du Québec, le pourcentage des personnes de langue maternelle française qui utilisent plus souvent l'anglais à la maison a un peu augmenté, passant de 35 p. 100 en 1991 à 37 p. 100 en 1996.
- En revanche, au Québec, les transferts linguistiques récents semblent davantage favoriser le français. Ainsi, en 1996, le nombre de personnes parlant le français à la maison dépassait de 89 000 le nombre de celles qui s'étaient déclarées de langue maternelle française. En outre, parmi les allophones qui ont opté pour le français ou l'anglais, 39 p. 100 ont adopté le français, comparativement à 37 p. 100 en 1991 et à 29 p. 100 en 1971. Par ailleurs, au Québec, 140 000 personnes ont déclaré parler l'anglais à la maison, même si cette langue n'est pas leur langue maternelle.

- Le taux de bilinguisme (français et anglais) est à la hausse au Canada. En 1996, 17 p. 100 de la population, soit 4,8 millions de personnes, pouvaient soutenir une conversation dans les deux langues officielles, comparativement à 16,3 p. 100 (4,4 millions de personnes) en 1991 et à 16,2 p. 100 (4,1 millions) en 1986. Le taux de bilinguisme a augmenté dans toutes les provinces, sauf en Saskatchewan. Chez les jeunes anglophones (de 15 à 19 ans) qui habitent les provinces autres que le Québec et les territoires, le taux de bilinguisme est de 16 p. 100.
- Chez les francophones de l'ensemble du pays, le taux de bilinguisme se situait à 40,8 p. 100 en 1996 contre 38,6 p. 100 en 1991. Au Québec, 33,7 p. 100 des francophones étaient

Tableau II.2

Répartition de la population selon la langue d'usage au foyer, Canada, provinces et territoires, 1986, 1991 et 1996

	TOTAL Nombre (000)			Français Nombre (000)			Anglais Nombre (000)			Autres langues Nombre (000)		
	1986	1991	1996	1986	1991	1996	1986	1991	1996	1986	1991	1996
Canada	25 022	26 994	28 528	6 010	6 288	6 449	24,0	23,3	22,6	68,5	1 868	2 265
							17 144	18 441	19 295	67,6	2 785	9,8
Terre-Neuve	564	564	547	2	1	1	559	560	543	99,2	2	0,4
							99,2	99,2	99,0	4	3	0,6
Ile-du-Prince-Édouard	125	128	133	4	3	3	121	125	129	96,7	1	0,5
							97,3	97,3	97,2	0	0	0,3
Nouvelle-Écosse	864	891	900	25	22	21	829	858	866	95,9	10	1,2
							96,3	96,3	96,3	13	1,2	1,4
Nouveau-Brunswick	702	716	730	220	223	222	477	489	503	68,0	5	0,6
							68,2	68,2	68,9	5	0,7	0,7
Québec	6 454	6 810	7 045	5 335	5 652	5 830	791	762	762	12,3	328	5,1
							11,2	11,2	10,0	453	397	5,8
Ontario	9 001	9 977	10 643	342	319	307	7 740	8 500	8 901	86,0	920	10,2
							85,2	85,2	83,6	1 159	1 435	13,5
Manitoba	1 049	1 079	1 100	30	25	23	908	947	972	86,5	112	10,6
							87,7	87,7	88,3	106	107	9,9
Saskatchewan	997	976	977	10	7	6	930	921	923	93,3	57	5,7
							94,4	94,4	94,6	48	47	4,9
Alberta	2 340	2 519	2 669	25	20	18	2 143	2 305	2 433	91,6	172	7,4
							91,5	91,5	91,1	219	194	8,2
Colombie-Britannique	2 850	3 248	3 690	18	15	17	2 589	2 910	3 190	90,9	243	8,5
							89,6	89,6	86,5	483	323	10,0
Yukon	23	28	31	0	0	1	23	27	29	96,6	0	2,1
							96,6	96,7	95,4	1	1	1,9
Territoires du Nord-Ouest	52	57	64	1	1	1	34	38	44	64,9	18	33,7
							66,8	66,8	68,8	18	32,0	30,3

Nota : Les réponses multiples ont été réparties également entre les langues indiquées.

Données-échantillon (20 %).

Les chiffres sont arrondis au millier le plus près. Les pourcentages sont basés sur les chiffres exacts.

Source : Statistique Canada.

Tableau II.1

Répartition de la population selon la langue maternelle, Canada, provinces et territoires, 1986, 1991 et 1996

	TOTAL Nombre (000)			Français Nombre (000)			Anglais Nombre (000)			Autres langues Nombre (000)		
	%		%	%		%	%		%	%		%
Canada	1986	25 022	6 275	25,1	24,3	16 311	15 559	62,2	3 188	4 744	12,7	15,3
	1991	26 994	6 562	23,5	23,5	17 072	59,8	60,4	4 121	4 744	16,6	16,6
	1996	28 528	6 712	23,5	23,5	17 072	59,8	60,4	4 121	4 744	16,6	16,6
Terre-Neuve	1986	564	3	0,5	0,5	557	98,8	98,8	4	5	0,7	0,9
	1991	564	3	0,5	0,5	556	98,6	98,6	5	5	0,9	0,9
	1996	547	2	0,5	0,5	539	98,5	98,5	6	6	1,0	1,0
Ile-du-Prince-Edouard	1986	125	6	4,5	4,5	118	94,3	94,3	2	2	1,2	1,2
	1991	128	6	4,5	4,5	121	94,3	94,3	2	2	1,2	1,2
	1996	133	6	4,5	4,5	125	94,1	94,1	2	2	1,6	1,6
Nouvelle-Écosse	1986	864	35	4,0	4,0	811	93,9	93,9	18	22	2,1	2,1
	1991	891	38	4,2	4,2	832	93,3	93,3	22	25	2,5	2,5
	1996	900	36	4,0	4,0	838	93,2	93,2	25	28	2,8	2,8
Nouveau-Brunswick	1986	702	235	33,4	34,0	458	65,3	65,3	9	10	1,3	1,3
	1991	716	244	34,0	34,0	463	64,6	64,6	10	11	1,4	1,4
	1996	730	242	33,2	33,2	476	65,3	65,3	11	11	1,5	1,5
Québec	1986	6 454	5 344	82,8	82,0	666	10,3	10,3	444	598	6,9	8,8
	1991	6 810	5 586	82,0	81,5	626	9,2	9,2	444	598	6,9	8,8
	1996	7 045	5 741	81,5	81,5	622	8,8	8,8	444	598	6,9	8,8
Ontario	1986	9 001	476	5,3	5,0	7 021	78,0	78,0	1 504	2 030	16,7	20,4
	1991	9 977	503	5,0	4,7	7 444	74,6	74,6	1 504	2 030	16,7	20,4
	1996	10 643	500	4,7	4,7	7 778	73,1	73,1	1 504	2 030	16,7	20,4
Manitoba	1986	1 049	50	4,8	4,7	776	73,9	73,9	223	235	21,3	21,3
	1991	1 079	51	4,7	4,7	793	73,5	73,5	235	235	21,3	21,3
	1996	1 100	49	4,5	4,5	822	74,7	74,7	229	229	20,8	20,8
Saskatchewan	1986	997	24	2,4	2,2	823	82,6	82,6	150	142	15,0	14,5
	1991	976	22	2,2	2,2	813	83,3	83,3	150	142	15,0	14,5
	1996	977	20	2,0	2,0	824	84,4	84,4	133	133	13,6	13,6
Alberta	1986	2 340	55	2,3	2,3	1 934	82,6	82,6	352	417	15,0	16,5
	1991	2 519	57	2,3	2,3	2 046	81,2	81,2	352	417	15,0	16,5
	1996	2 669	55	2,1	2,1	2 176	81,5	81,5	438	438	16,4	16,4
Colombie-Britannique	1986	2 850	45	1,6	1,6	2 345	82,3	82,3	459	634	16,1	19,5
	1991	3 248	52	1,6	1,6	2 562	78,9	78,9	459	634	16,1	19,5
	1996	3 690	57	1,5	1,5	2 809	76,1	76,1	824	824	22,3	22,3
Yukon	1986	23	1	2,8	2,8	21	89,2	89,2	2	2	8,1	8,1
	1991	28	1	3,3	3,3	25	89,8	89,8	2	2	8,0	8,0
	1996	31	1	3,8	3,8	27	86,8	86,8	3	3	9,4	9,4
Territoires du Nord-Ouest	1986	52	1	2,7	2,7	29	55,4	55,4	22	24	41,9	42,3
	1991	57	1	2,5	2,5	32	55,2	55,2	24	24	42,3	42,3
	1996	64	1	2,2	2,2	36	56,7	56,7	26	26	41,1	41,1

Nota : Les réponses multiples ont été réparties également entre les langues indiquées.

Données-échantillon (20 %).

Les chiffres sont arrondis au millier le plus près. Les pourcentages sont basés sur les chiffres exacts.

Source : Statistique Canada.

PANORAMA 1997

1. UNE MODESTE MOISSON

L'année écoulée n'en aura pas été une d'abondance, ni pour les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, ni pour le programme des langues officielles dans son ensemble. L'année 1997 a néanmoins été parsemée de réalisations importantes pour les communautés, notamment l'évolution du dossier de la gestion scolaire, l'ouverture de centres scolaires et communautaires dans presque toutes les provinces

et le développement des radios communautaires. Ces résultats illustrent le dynamisme des communautés et leur volonté de prendre en main leur destin.

La portée des progrès réalisés a été quelque peu atténuée par d'autres dossiers qui n'ont que marqué le pas. Les activités gouvernementales pour la mise en œuvre de l'engagement du gouvernement en vertu de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles n'ont pas encore donné les résultats escomptés. Les ententes négociées par le ministère du Développement des ressources humaines avec plusieurs provinces en ce qui a trait au développement du marché du travail ont inquiété, avec raison croyons-nous, les représentants des communautés minoritaires de langue officielle.

LE RECENSEMENT DE 1996 :
UNE PLUS GRANDE DIVERSITÉ LINGUISTIQUE

Les données du recensement de 1996 révèlent que la population canadienne (28 528 135 habitants) a connu une hausse de 5,7 p. 100, soit de 1 534 110 personnes, depuis le dénombrement de 1991. La population du Canada est de plus en plus diverse du point de vue linguistique. Si, en chiffres absolus, le nombre de personnes dont la langue maternelle est le français ou l'anglais est stable et même progresse légèrement, leur représentation proportionnelle dans l'ensemble de la population est moins importante. Ce sont surtout les allophones (dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais) qui connaissent les taux de croissance les plus élevés. En 1996, pas moins de 4,7 millions de personnes ont déclaré avoir comme langue maternelle une langue autre que le français ou l'anglais, soit une hausse de 15 p. 100 depuis 1991; elles représentaient près de 17 p. 100 de la population, comparativement à 15 p. 100 en 1991 et à 13 p. 100 en 1986.



Le fait est que les allophones — ceux de la première génération — ont tendance à conserver leur héritage linguistique et culturel et que les politiques canadiennes les encouragent à le faire. Le Canada tire avantage de cette diversité linguistique. Leurs enfants, toutefois, seront scolaires et socialisés dans l'une ou l'autre de nos langues officielles, qu'ils déclareront dans un prochain recensement comme langue maternelle et surtout comme langue parlée au foyer.

En ce qui concerne le français et l'anglais (langues maternelles), les grandes tendances se maintiennent dans les communautés de langue officielle (voir tableau II.1).

• Depuis les cinq dernières années, il y a eu une légère augmentation (de 150 000) du nombre absolu de francophones de langue maternelle au Canada, surtout au Québec mais également en Colombie-Britannique et au Yukon. En 1996, environ 6 712 000 personnes ont déclaré le français comme langue maternelle, comparativement à 6 562 000 en 1991 et à 6 275 000 en 1986. En termes de pourcentage, les francophones constituaient 23,5 p. 100 de tous les Canadiens en 1996, alors qu'en 1991, ils formaient 24,3 p. 100 de la population et 25,1 p. 100 en 1986.

• Au Québec, lors du recensement de 1996, 5 741 000 personnes ont déclaré avoir le français comme langue maternelle. En chiffres absolus, il s'agit d'une augmentation de 156 000 personnes depuis cinq ans, mais d'une baisse relative de 0,5 p. 100. Les francophones de langue maternelle représentaient 81,5 p. 100 de tous les Québécois en 1996, 82 p. 100 en 1991 et 82,8 p. 100 en 1986.

• Le nombre de personnes de langue maternelle française à l'extérieur du Québec en 1996 est resté sensiblement le même (970 000 personnes par rapport à 976 000 en 1991). Dix ans plus tôt, on comptait 931 000 personnes dans cette catégorie. Le poids relatif des francophones dans les provinces autres que le Québec a cependant diminué de 0,3 p. 100 depuis cinq ans, en raison de l'immigration allophone. Les communautés francophones des deux provinces voisines du Québec, l'Ontario et le Nouveau-Brunswick, regroupent à peu près le même nombre de personnes qu'il y a cinq ans, soit 500 000 et 242 000, respectivement.

• En 1996, quelque 17 100 000 personnes dans l'ensemble du pays ont déclaré l'anglais comme langue maternelle (une augmentation de 761 000 personnes depuis 1991); l'immigration a fait diminuer leur proportion de 0,6 p. 100, soit de 60,4 p. 100 à 59,8 p. 100. En 1986, 62,1 p. 100 de la population canadienne avait déclaré l'anglais comme langue maternelle.

LES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

DIFFUSION DU MESSAGE

En 1997, le Commissaire n'a ménagé ni son temps ni ses efforts pour faire comprendre aux Canadiens toute la portée du concept des langues officielles et leur expliquer les tâches mais aussi les réalisations et les lacunes de l'administration fédérale alors qu'elle doit composer avec des situations fort complexes et la diminution de ses ressources.

La gestion scolaire fait toujours partie des grandes priorités du Commissaire. Il reste encore des améliorations à obtenir, mais les provinces et les territoires commencent à faire taire leurs réticences pour s'acheminer lentement vers l'équité.

Le Commissaire a beaucoup voyagé au Canada cette année. Au cours de ses 16 voyages, il a accordé 59 entrevues aux médias; prononcé 20 discours et causeries, notamment devant des sociétés philanthropiques; rencontré des représentants élus et des fonctionnaires du gouvernement, et remis des prix d'excellence. Il a de plus entretenu une correspondance volumineuse, souvent avec l'étranger. L'étude spéciale indépendante qu'il a commandée sur les coûts de l'emballage et de l'étiquetage pour les

PARTIE I



ÉTUDES SPÉCIALES

En plus d'avoir répondu à 3 204 plaintes et demandes de renseignements, le Commissaire a mené à bien des études spéciales sur les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada (publié en annexe au présent *Rapport annuel*); sur le transfert des responsabilités fédérales aux provinces, dans le cadre d'ententes sur le développement du marché du travail; et sur le contrôle des passagers avant l'embarquement dans les aéroports. Les questions de langues officielles ne sont toutefois jamais complètement résolues, et les suivis des études spéciales se poursuivent alors que le public et les organismes s'adaptent à l'évolution de la réalité quotidienne. Les études spéciales du Commissaire sur l'utilisation d'Internet par 20 établissements fédéraux et sur les points de services ont été prolongées par des suivis en 1997.

petites et moyennes entreprises (publiée en février 1997) a, à elle seule, donné lieu à neuf interviews individuelles, outre la conférence de presse tenue à ce sujet.

- s'assurer que les citoyens canadiens puissent, là où le nombre le justifie, se faire comprendre des institutions fédérales et recevoir de leur part des renseignements compréhensibles et des services appropriés;
 - défendre et protéger la dualité linguistique du Canada afin que, dans des situations concrètes, les droits des minorités soient reconnus et respectés;
 - s'assurer que les minorités ont les ressources (en particulier, les ressources institutionnelles) qui leur permettront de vivre, de fonctionner et de se développer comme communautés;
 - s'assurer que l'aide gouvernementale prévue dans la *Loi sur les langues officielles* soit effectivement accordée.
- La présence de deux langues officielles et de deux communautés nationales est à l'origine même de notre pays et demeure au cœur de son identité. Pour paraphraser Renan, si le Canada est grand, c'est parce que nous, Canadiens, avons accompli de grandes choses ensemble pendant près de deux siècles et demi de coexistence linguistique. Dans le monde du XX^e siècle, par le truchement de nos liens avec la Francophonie et le Commonwealth ainsi qu'avec d'autres réseaux, le français et l'anglais continueront de nous apporter un avantage concurrentiel sur la scène internationale. Mieux encore, le monde proclamera que le Canada est une terre de dialogue, d'harmonie, d'avenir et de respect.

demeurera dans nos mémoires comme une année marquante parce que la gestion scolaire, malgré les lacunes constatées dans certains cas, aura été autorisée par la loi dans toutes les provinces et les territoires et sa mise en œuvre sera bien engagée ou terminée dans la plupart de ceux-ci. L'évolution du dossier de la gestion scolaire aura confirmé l'observation paradoxale d'Albert Camus : « Ce qui barre la route fait faire du chemin. »

Au fil des ans, j'ai maintes fois rencontré les premiers ministres et les ministres de l'Éducation des provinces et des territoires pour les exhorter à appliquer l'article 23. En abordant la question des droits à l'instruction dans la langue de la minorité, je me suis toujours souvenu de l'importance de consultations étroites et fréquentes avec les parents. J'ai obtenu le statut d'intervenant dans un certain nombre de causes judiciaires pour y clarifier les droits de la minorité en matière d'éducation. J'ai également, à plusieurs reprises, exhorté le gouvernement fédéral à réviser et à améliorer le financement des langues officielles dans l'enseignement.

Enfin, j'ai signalé aux autorités fédérales et provinciales que la prise de mesures appropriées pour assurer des services de garde et d'éducation préscolaire est un complètement nécessaire aux dispositions touchant l'enseignement dans la langue de la minorité. La mise sur pied de systèmes d'enseignement dans la langue de la minorité, dans tout le Canada, pose aussi la question d'un meilleur accès à l'enseignement postsecondaire dans cette même langue. Le ministère du Patrimoine canadien et plusieurs provinces ont pris d'importantes initiatives à ce chapitre, mais j'ai fait valoir qu'il y avait encore lieu de prévoir une plus vaste gamme de possibilités d'instruction, surtout en français. La lutte en faveur de systèmes d'éducation adéquats dans la langue de la minorité est loin d'être terminée. Je suis heureux, toutefois, que le Commissariat continue de jouer un rôle important dans ce domaine fondamental.

L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE

À l'aube du XX^e siècle, nos concitoyens ont raison de s'engueuiller de ce que de plus en plus de jeunes deviennent bilingues au Canada. Des programmes de français et d'anglais langue seconde sont largement disponibles au primaire et au secondaire, et le demeureront. De nouveaux modèles d'enseignement des langues, comme l'immersion en français et l'enseignement intensif de l'anglais au Québec, viennent compléter les programmes de base.

Offrir à un enfant la faculté de comprendre et de parler une autre langue et, partant, d'être sensibilisé à une autre culture, voilà un cadeau extraordinaire. Tout au long de mon mandat, j'ai été un fervent partisan de l'enseignement de la langue seconde et j'ai collaboré activement avec des regroupements d'enseignants et de parents comme l'Association Canadian Parents for French. L'apprentissage de l'autre langue officielle permet aux Canadiens de mieux se connaître et de travailler ensemble.

Sous ma gouverne, le Commissariat a continué, malgré d'importantes compressions budgétaires, de poursuivre la réalisation de ses objectifs envers la jeunesse : favoriser l'harmonie, la compréhension et le respect entre les jeunes Canadiens francophones et anglophones.

UN REGARD SUR L'AVENIR

Lorsque je suis arrivé au poste de Commissaire, je me suis attaqué, dans un nouveau domaine, à l'objectif qui a toujours inspiré mon action : aider à réduire les tensions et à renforcer le tissu social et, ce faisant, montrer qu'il est possible que des gens vivent côte à côte et que leurs différences les enrichissent au lieu de les diviser ou d'aviver des antagonismes.

Il y a quelques années, j'ai pris la parole à une réunion interministérielle fédérale à laquelle des représentants de minorités participaient. J'ai proposé à mon auditoire la recette suivante :

Au Québec, ce droit vaut pour les citoyens qui ont reçu leur instruction, au niveau primaire, en anglais au Canada.

Mon souci à l'égard de l'épanouissement de ces collectivités m'a aussi amené à entamer des pourparlers avec les dirigeants et les hauts fonctionnaires des gouvernements provinciaux et territoriaux à propos de la prestation de services sociaux, d'éducation et de soins de santé dans les deux langues officielles là où le besoin s'en fait sentir. La récente restructuration des services de santé, en particulier, a grandement inquiété les minorités. J'estimais que mes antécédents médicaux m'autorisaient à m'exprimer de façon vigoureuse sur l'incidence de la fermeture de certains hôpitaux. Si mes interventions n'ont pas été fructueuses dans le cas de l'hôpital Jeffery Hale et d'autres installations de la ville de Québec et de Montréal, mes efforts — et ceux de nombreux citoyens inquiets — en vue de souligner l'importance unique de l'hôpital Montfort pour les francophones de l'est de l'Ontario ne sont pas passés entièrement inaperçus. Je me souciais particulièrement de la disponibilité de cours de formation pour les professionnels de la santé issus de minorités francophones, à la lumière des changements en cours au chapitre de la prestation des services de santé.

Lorsqu'ils abordent la question de l'épanouissement des minorités, les critiques de la politique linguistique du Canada aiment évoquer les données démographiques pour souligner le problème de l'assimilation des francophones de la minorité et la diminution du nombre d'anglophones au Québec. L'idée derrière une telle glose est généralement de donner à entendre que le déclin des minorités est inexorable et qu'il faudrait les abandonner à leur sort. Cette attitude m'a toujours paru mesquine, dénuée de sollicitude et contraire à notre tradition. La politique canadienne vise à donner aux minorités une part équitable de ressources pour qu'elles puissent se développer et s'épanouir.

On pourrait également faire davantage pour comprendre la réalité sociale complexe de ces collectivités. Par exemple, l'une de nos propres démarches, encore que modeste, a consisté à organiser, en 1995, de concert avec la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, un colloque sur l'exogamie (mariages mixtes sur le plan linguistique). Des solutions pratiques y ont été suggérées quant au choix de la langue parlée à la maison. Nous nous sommes aussi appliqués à étudier, en étroite collaboration avec les associations d'anglophones du Québec, comment faciliter aux jeunes anglophones de cette province l'acquisition du français, indispensable à leurs compétences professionnelles. Nous avons en outre fait valoir qu'il faudrait recueillir des données plus complètes et plus détaillées sur l'usage réel des langues, tant à la maison qu'à l'extérieur.

Malgré le déclin proportionnel et parfois numérique des minorités dans certaines régions, de solides arguments sociaux et économiques militent en faveur de l'intervention des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux pour favoriser leur épanouissement. Ces minorités sont dynamiques et nombreuses. Avec un coup de pouce, elle peuvent même devenir encore plus productives. En fait, leur vitalité et leur développement sont essentiels à la survie du Canada, comme pays de respect et de partage.

LES DROITS DE LA MINORITÉ EN MATIÈRE D'ÉDUCATION

L'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* accorde aux citoyens de la minorité de langue officielle, là où le nombre le justifie, le droit de faire instruire leurs enfants dans leur propre langue dans des établissements financés à même les fonds publics et le droit de gérer leur système scolaire. La mise en œuvre complète et rapide de ces dispositions constitutionnelles a constitué pour moi une priorité incontournable. Plus que toute autre mesure, le respect de ces droits ralentirait l'érosion des communautés minoritaires et fournirait une base solide à leurs revendications morales et légales en faveur d'un traitement équitable. Mettre en œuvre l'article 23, c'est tout simplement investir dans la santé sociale et économique du Canada.

Quand j'ai commencé à remplir mes fonctions de Commissaire, la gestion scolaire relevait encore largement du domaine de l'espoir, malgré les décisions de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Mahé* (1990) et dans le Renvoi manitobain (1993). À l'époque, aucune province ou territoire, à part le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard, ne se conformait à l'article 23 de la *Charte*. L'année 1997

L'inauguration du Réseau de l'information (RDI), en janvier 1995, a contribué à rectifier un déséquilibre dont souffrait le public francophone (*Newsworld* existait depuis un certain temps déjà). Le Commissariat a par la suite mené plusieurs enquêtes approfondies portant sur la disponibilité de ce service. De plus, en 1996, j'ai rendu public une étude sur le CRTC et la télédistribution. Cette étude avait pour objet de déterminer dans quelle mesure les règlements, directives et politiques du CRTC et ses conditions d'octroi de licences lui permettaient d'atteindre les objectifs de la Loi concernant l'épanouissement des communautés minoritaires. Elle portait aussi sur le rôle de Radio-Canada à ce sujet et débouchait sur plusieurs recommandations visant à faire du CRTC et de la Société des organismes plus sensibles et plus attentifs aux besoins des minorités.

Le Commissariat s'est constamment fait le champion du développement des stations de radio des minorités comme moyen de favoriser leur épanouissement et de resserrer les liens entre leurs membres. À cette fin, nous paritions depuis trois ans, de concert avec l'Alliance des radios communautaires du Canada, un projet visant à renseigner les auditeurs sur leurs droits linguistiques et sur les services que nous offrons.

LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE VII DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

La Partie VII de la Loi dicte au gouvernement du Canada une politique visant à favoriser l'épanouissement des minorités linguistiques francophones et anglophones. Il s'agit essentiellement d'une politique d'équité dont le but est d'assurer l'égalité des chances et la répartition équitable des ressources. En d'autres termes, la Loi veut procurer aux minorités un accès raisonnable aux ressources institutionnelles (éducation, culture, développement économique, etc.) pour qu'elles soient capables de vivre, de fonctionner et de se développer comme communautés.

En examinant, au début de mon mandat, le travail accompli à cet égard, j'ai été heureux de constater qu'un nombre considérable de projets étaient en cours, dirigés pour la plupart par ce qui devait devenir plus tard le ministère du Patrimoine canadien. J'ai toutefois été déconcerté par un manque de coordination et de planification à ce chapitre. Il ne s'agissait que peu de leadership et il n'existait pas de politique d'ensemble quant à la participation des institutions fédérales au développement communautaire. Pour susciter des changements, le Commissariat a entrepris, en 1993, une enquête détaillée sur l'application de la Partie VII et invité le gouvernement à créer un centre de responsabilité qui établirait clairement les mesures permettant sa mise en œuvre. Nous estimions qu'il était d'une importance vitale d'assurer une coordination centrale, particulièrement en raison des répétitions qu'auraient sur le développement des minorités les commissions budgétaires en cours au gouvernement fédéral.

Le gouvernement n'a pas attendu la publication des résultats de notre étude pour élaborer un cadre de responsabilisation. En août 1994, le Cabinet a exigé de 27 des principales institutions fédérales s'occupant de culture, de ressources humaines et d'économie qu'elles produisent des plans d'action pour juin 1995.

Nous avons mis au point une grille d'analyse pour évaluer ces plans et énoncé, dans un rapport paru en 1996, nos critères d'évaluation. Nous avons ensuite examiné les plans de la première et de la deuxième générations, puis fait des suggestions aux institutions en vue de leur amélioration. Même si la nature, la qualité et la profondeur de ces documents variaient beaucoup, nous avons constaté des signes de progrès. Nous nous appliquons maintenant à dépasser les questions de processus pour nous attaquer à l'évaluation des résultats. Pour reprendre les termes du gourou de la gestion, Peter Drucker, « la performance est le critère ultime de toute institution ».

Enfin, en 1996, à la suite d'une recommandation du Comité mixte permanent des langues officielles (devant lequel le Commissariat s'était présenté pour discuter de la mise en œuvre de la Partie VII), le gouvernement a fait savoir que le président du Conseil du Trésor assumerait une fonction de coordination, de concert avec la ministre du Patrimoine canadien, visant à mieux respecter l'obligation de rendre compte des engagements découlant de la Partie VII. Nous pouvons espérer qu'à l'aube du nouveau millénaire, toutes les institutions fédérales sauront répondre aux besoins particuliers des minorités en matière de développement dans le cadre normal de leur mandat d'exécution de programmes.

Notre étude, menée par des cabinets d'experts-comptables réputés et publiée en février 1997, apporte de nombreuses réponses au débat sur le caractère bilingue de l'information apparaissant sur les boîtes de céréales. Selon notre analyse, il en coûte en moyenne, pour se conformer aux lois et règlements fédéraux sur l'emballage bilingue, un cinquième de cent (0,002 \$) par dollar de recettes provenant de la vente d'un produit. Par ailleurs, dans le cadre de leur stratégie de commercialisation, nombre d'entreprises dépassent de beaucoup, de leur propre initiative, les exigences limitées de la réglementation fédérale. Les entreprises qui ont participé à l'étude n'estiment pas que les exigences du gouvernement soient une source accrue de problèmes ou de coûts.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Les nouvelles technologies ont eu des répercussions considérables et croissantes sur la prestation des services au sein de l'appareil fédéral. Malheureusement, les aspects linguistiques de ces transformations n'ont pas toujours été pleinement et tôt pris en considération. On songe par exemple à l'expansion rapide des sites fédéraux sur Internet.

En 1995, j'ai demandé à mes collaborateurs d'entreprendre une étude sur 20 institutions pour repérer les obstacles et proposer des solutions relativement à l'utilisation d'Internet en français et en anglais au gouvernement fédéral. En décembre 1996, j'ai eu le plaisir d'informer le Comité consultatif sur l'autorité de l'information que, par suite de nos 22 recommandations, d'importants progrès avaient été accomplis. Par exemple, les sites unilingues ont été rendus bilingues, des logiciels de navigation et des services de soutien technique bilingues ont été mis à la disposition des fonctionnaires, et le guide du Conseil du Trésor sur l'utilisation d'Internet a été distribué plus largement. Depuis lors, les membres du Comité et le Commissariat continuellement en permanence un dialogue positif sur cette question. Le rapport final du Comité, *Préparer le Canada au monde numérique*, publié en septembre 1997, contenait plusieurs recommandations constructives touchant le renforcement de la dualité linguistique sur l'information canadienne. À cet égard, j'ai demandé au Premier ministre de voir à ce que l'on porte une attention particulière aux questions de prestation de services, de langue de travail et de développement communautaire dans la construction de cette autorité virtuelle.

Les technologies de l'information sont non seulement des facteurs de croissance économique, mais aussi de nouveaux instruments de transmission du savoir (apprentissage à distance, banques d'information, outils pédagogiques multimédias, etc.). Leur importance pour la croissance et le développement des minorités en général et des petites communautés, souvent isolées, en particulier, ne saurait être sous-estimée. Bien utilisée, l'autorité de l'information peut être un puissant moyen de favoriser la communication et la compréhension mutuelle dans les deux langues officielles. Elle offre en outre au Canada la possibilité de jouer un rôle de chef de file dans le développement de ces technologies dans les pays francophones du monde entier.

LA RADIODIFFUSION

Peu avant mon entrée en fonction comme Commissaire, le Parlement avait adopté une nouvelle *Loi sur la radiodiffusion* et amorcé une pénible série de compressions dans le budget de la Société Radio-Canada. Ces réductions avaient eu des effets néfastes pour la télévision régionale et locale dans de nombreux coins du pays et soulevé de sérieuses questions sur la façon dont seraient comblés les besoins des minorités. J'ai maintes fois saisi le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et le gouvernement fédéral de mes préoccupations à ce sujet.

En 1996, ayant reçu plus de 100 plaintes, nous avons mené deux enquêtes parallèles sur les effets des dernières réductions du financement de Radio-Canada et sur la responsabilité du gouvernement fédéral à cet égard. Nous avons recommandé, entre autres choses, que la Société revoie certains aspects de sa nouvelle stratégie de programmation en fonction des besoins des minorités. Le rapport soulignait en outre l'importance de rendre plus rigoureux et de mieux structurer le processus de consultation des minorités.

dès le départ. Le problème tient en partie au fait que la vérification interne des langues officielles dans les diverses institutions est généralement peu fréquente et qu'elle n'est pas toujours approfondie. L'image projetée ne correspond pas toujours à la perception que la clientèle a de l'institution et de ses services. De plus, le contrôle de la mise en œuvre de la Partie VII de la Loi (qui traite de la nécessité de favoriser l'épanouissement et d'appuyer le développement des minorités) constitue un nouveau champ de responsabilité qui, jusqu'à récemment, n'avait guère reçu d'attention.

Le Comité mixte permanent des langues officielles n'a pas hésité à inviter les ministères ou les administrateurs généraux à rendre compte de la gestion des langues officielles dans leurs sphères de compétence. Cependant, le Comité a plus d'une fois exprimé sa frustration devant le manque de renseignements précis et réalistes sur le rendement linguistique des institutions.

Nous savons qu'il est facile de critiquer et que la prestation courtoise de bons services dans la langue appropriée passe souvent inaperçue. C'est pourquoi, depuis 1992, je remets chaque année des prix d'excellence aux bureaux fédéraux dont les gestionnaires et le personnel ont fait des efforts soutenus pour servir le public dans les deux langues officielles.

LA TRANSFORMATION DES SERVICES FÉDÉRAUX

La transformation des services fédéraux par la privatisation, le transfert de compétences et diverses mesures spéciales présente des défis particuliers. Dans le cas de la privatisation, le Commissariat a toujours fortement incité le gouvernement fédéral à assurer le maintien des obligations existantes en matière linguistique. Après tout, c'est le même public, ayant les mêmes besoins, qui reçoit les services. En général, notre façon de procéder a réussi. La privatisation du Canadien National, d'Air Canada, des aéroports et du contrôle de la circulation aérienne en sont des exemples concrets.

La question du transfert de responsabilités fédérales aux provinces et aux territoires est plus complexe, car ceux-ci ont également compétence dans le domaine linguistique. Le transfert de la formation et du perfectionnement des ressources humaines, par exemple, a donné lieu à un certain nombre de plaintes importantes. (Des ententes ont été signées avec huit provinces.) Après un examen minutieux de ces plaintes, nous avons insisté pour que le gouvernement fédéral élabore des lignes directrices appropriées concernant les clauses linguistiques et les mécanismes de responsabilisation avant que les problèmes ne surviennent, plutôt que d'en être réduit à payer les pots cassés. Plus précisément, nous avons établi cinq principes directeurs pour assurer un meilleur respect des besoins linguistiques des citoyens lors du transfert de responsabilités fédérales aux provinces et aux territoires.

Récemment, le transfert de compétences fédérales dans le domaine du logement social a suscité des inquiétudes au sein des minorités. Cherchant à obtenir des garanties linguistiques adéquates à cet égard, nous avons discuté de la question avec le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Enfin, compte tenu des profondes transformations en cours dans les institutions fédérales, j'ai demandé à mes collaborateurs, à l'été 1997, d'étudier de plus près l'incidence de ces changements sur les services et l'appui aux minorités. (Cette étude sera rendue publique en même temps que ce rapport annuel.)

L'EMBALLAGE ET L'ÉTIQUETAGE

L'étiquetage et les modes d'emploi bilingues sont importants pour la protection de la santé et de la sécurité des Canadiens. L'emballage et l'étiquetage des produits dans les deux langues officielles comptent parmi les signes les plus visibles de l'attachement du Canada à la dualité linguistique. Malheureusement, ce sont également des sujets à propos desquels sont véhiculés beaucoup de renseignements erronés. J'avais le sentiment qu'il était essentiel d'examiner cette question pour voir si les acheteurs étaient adéquatement informés et protégés et pour présenter des preuves tangibles quant au coût de l'étiquetage bilingue.

L'abolition du Programme de contestation judiciaire, en février 1992, a porté un dur coup à nombre de minorités et de particuliers qui ne pouvaient se permettre d'entamer des actions et d'interférer avec les tribunaux pour obtenir des éclaircissements juridiques. C'est dur de rouler cet énorme rocher de Sisyphe, le droit, on le monte, il retombe. C'est là l'effort des minorités. »

Convaincu que le programme avait été — et demeure — essentiel à la clarification et à la mise en application des droits linguistiques prévus par la Constitution du Canada, j'ai commandé une étude des réalisations qu'il a permises jusqu'à ce jour dans le domaine linguistique. Le rapport, publié en novembre 1992, demandait instamment le rétablissement de ce programme, soulignant que sur le plan juridique de nombreuses questions d'ordre linguistique demeuraient en suspens. Nous avons été heureux que le gouvernement entende notre appel et celui d'autres intervenants et qu'il rétablisse le programme en 1993. Pour l'étude de cette question, entre autres, j'ai grandement bénéficié de la contribution des associations d'avocats et du Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles.

Au fil des ans, les modifications apportées à la Constitution, à la Loi sur les langues officielles, au Code criminel et aux lois provinciales et territoriales ont considérablement amélioré la protection de l'usage du français et de l'anglais devant les tribunaux. En 1995, par suite des observations de diverses associations et des plaintes reçues, j'ai demandé aux services juridiques du Commissariat d'examiner la façon dont les dispositions relatives aux langues officielles étaient mises en pratique. Notre étude, terminée moins d'un an plus tard, contenait 13 recommandations visant à obtenir du ministère fédéral de la Justice qu'il clarifie et améliore le droit des parties d'employer l'une ou l'autre langue officielle devant les tribunaux; autrement dit, le droit de comprendre et d'être compris. Il y avait aussi question de la nécessité de faciliter la tâche des témoins, des avocats, des juges et du personnel des tribunaux. Le ministère de la Justice, réagissant de manière favorable à notre étude, a publié un document de travail devant servir de base de discussion avec les gouvernements provinciaux et territoriaux sur les améliorations qui s'imposaient. En particulier, on songe à apporter des modifications au *Code criminel* pour rendre les droits linguistiques plus explicites et plus effectifs.

À l'automne de 1996, nous avons entrepris une seconde étude axée sur l'utilisation équitable du français et de l'anglais devant les tribunaux créés par le Parlement et devant les tribunaux administratifs de compétence fédérale qui exercent des fonctions quasi-judiciaires?

LA REDDITION DES COMPTES

C'est un truisme d'affirmer que, si le rendement linguistique des institutions fédérales comporte des faiblesses, c'est parce qu'il en existe aussi sur le plan de la reddition des comptes. Pareilles lacunes sont d'autant plus étonnantes que le contrôle et l'obligation de rendre compte ont toujours été le pain quotidien des gestionnaires fédéraux. En 1986, le Commissariat avait mené une étude à ce sujet. En 1993, j'ai demandé une nouvelle évaluation pour prendre en compte les nouveaux systèmes, notamment le régime d'accroissement des pouvoirs et des responsabilités ministériels, adopté en 1986, et Fonction publique 2000, en 1992.

En principe, la procédure de responsabilisation avait été bien conçue, mais nos études institutionnelles et les plaintes reçues ont révélé que trop de gestionnaires n'avaient pas été suffisamment responsabilisés dans le domaine des langues officielles. Il est bon que le Conseil du Trésor incite les institutions fédérales à prévoir des mesures pour corriger les problèmes, mais il serait encore préférable que les choses aillent bien

Depuis 1995, à titre de complément à notre *Rapport annuel*, nous publions (en moins d'exemplaires) une brochure distincte sur les faits d'ordre judiciaire récents dans le domaine des droits linguistiques. Le nombre de pages et le coût total du *Rapport annuel* en sont ainsi réduits.

trois fois sur quatre, mais seulement une fois sur deux dans certaines régions. Très souvent, même s'ils étaient disponibles, les services dans les deux langues n'étaient pas offerts adéquatement. La situation n'était qu'un peu meilleure dans la région de la capitale nationale. Mis au fait de ces constatations, le président du Conseil du Trésor demanda aux institutions fédérales de dresser des plans d'action afin de remédier à la situation. Ces plans furent donc arrêtés et des mesures correctives furent mises en œuvre.

Le Commissariat effectuait en ce moment un suivi par province ou par territoire, en formulant des recommandations précises pour chaque bureau ou pour certaines des lacunes. Les résultats préliminaires, malheureusement, sont décevants; ils donnent à entendre que la situation s'est peu améliorée.

Au fil des ans, de nombreuses plaintes avaient porté sur l'utilisation inadéquate des médias de la minorité linguistique. Cependant, par suite de notre surveillance vigilante, la plupart des institutions fédérales arrivent maintenant à mieux informer les minorités sur les programmes et services gouvernementaux par le truchement de leurs propres médias.

La disponibilité de consignes de sécurité dans les deux langues à bord des avions et de contrôles de sécurité en français et en anglais dans les aéroports s'est révélée une question particulièrement épineuse. Après avoir épuisé tous les autres recours, j'ai soumis au gouvernement en conseil, en mai 1993, un rapport où je réclamaux avec insistance la résolution de ce problème par le truchement de modifications aux Ordonnances sur la navigation aérienne et au Règlement sur les mesures de sûreté des transports aériens. Les changements réclamés ont été apportés par la suite.

LE FRANÇAIS ET L'ANGLAIS AU TRAVAIL

La Loi stipule que le français et l'anglais peuvent être utilisés comme langues de travail dans la région de la capitale nationale, au Nouveau-Brunswick et dans certaines parties de l'Ontario et du Québec. En mai 1993, nous avons rendu public une étude sur l'aspect linguistique des conditions de travail des fonctionnaires fédéraux dans la région de la capitale nationale. Cette enquête, menée auprès de plus de 4 000 employés de 11 institutions, a révélé que le français n'était pas utilisé équitablement dans les réunions du personnel, dans les évaluations du rendement, ni dans la production de rapports et d'autres documents. Nombre d'employés francophones ne sont pas supervisés dans leur langue.

Les raisons ne nous sont que trop connues : manque de leadership et de volonté de la part de certains superviseurs, piètre connaissance de la langue seconde chez certains gestionnaires, absence de moyens de contrôle et d'indicateurs de rendement et insuffisance de mesures incitatives et d'encouragements. Ces difficultés sont déjà inquiétantes, mais il se présente en outre, à l'occasion, des cas de harcèlement manifeste, comme en témoignent les plaintes reçues. En 1993, le Commissariat et le Conseil du Trésor ont publié conjointement une brochure contenant les principaux enseignements qui devraient permettre aux gestionnaires et aux employés de se renseigner sur leurs droits linguistiques et de respecter ceux du public qu'ils servent.

LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

La participation équitable des francophones et des anglophones dans la fonction publique fédérale est au cœur des efforts déployés pour assurer des services de qualité. Dans l'ensemble, la situation actuelle est équitable, notamment en ce qui concerne la représentation des francophones parmi les cadres supérieurs. Il faudrait toutefois l'analyser à la lumière des données du nouveau recensement et des changements structurels qui se produisent dans les institutions fédérales.

vraiment disponibles et offerts activement ? Le français et l'anglais peuvent-ils être employés librement et convenablement au travail dans les régions désignées bilingues ? Les taux de participation des francophones et des anglophones dans les institutions fédérales sont-ils globalement équitables ? Les tribunaux fédéraux mènent-ils les procès et les procédures en français ou en anglais, comme le veut la Loi ? Les minorités reçoivent-elles le soutien social et économique et l'aide au développement dont elles ont besoin ? Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux s'acquittent-ils de leur obligation constitutionnelle de garantir aux minorités l'enseignement dans leur langue et la gestion de leurs écoles ?

L'OMBUDSMAN

A tout prendre, les réponses initiales à ces questions étaient troublantes. Même si d'importants systèmes administratifs étaient en place, la disponibilité et la qualité des services présentaient de trop nombreuses lacunes. Il existait un écart entre les principes et la pratique, entre la capacité et les résultats, et on ne pouvait se défendre de l'impression que cet écart s'élargissait. Les plaintes mettaient au jour des problèmes plus complexes et plus fondamentaux. Le programme des langues officielles était au point mort, et la plupart des gestionnaires fédéraux avaient d'autres priorités en tête. J'avais le sentiment que mes collaborateurs et moi devions trouver des façons nouvelles et plus dynamiques de nous attaquer à ces problèmes, non seulement en examinant plus rapidement et plus à fond les quelques 1 600 plaintes que nous recevons en moyenne chaque année, mais également en effectuant des analyses en profondeur des problèmes institutionnels.

Pour respecter ces priorités et tenir compte des compressions budgétaires, le Commissariat a abandonné progressivement les vérifications verticales régulières auprès des institutions fédérales au profit d'études institutionnelles et d'enquêtes approfondies sur des problèmes particuliers. Les dossiers des plaintes faisaient (et font) régulièrement l'objet d'examen pour s'assurer que les griefs avaient été traités de manière objective, avec rigueur et célérité. Nous avons aussi entrepris une plus grande régionalisation des plaintes pour rendre nos services plus accessibles et mieux prendre le pouls des communautés et des institutions à l'échelle locale. En 1994-1995, nous avons soumis des questions à des groupes témoins et mené une enquête sur la satisfaction de la clientèle. Il en est ressorti que 80 p. 100 des clients étaient satisfaits de la qualité de nos services quant aux résultats obtenus. Nos analyses de suivi confirment qu'une grande majorité (environ 90 p. 100) des recommandations que nous formulons sont effectivement et promptement mises en œuvre.

Je me suis également rendu compte, bien sûr, qu'il me fallait être disposé à invoquer les dispositions de la Loi relatives au recours judiciaire pour obtenir réparation toutes les fois qu'échouent les mécanismes de recours moins officiels (aussi moins fastidieux et moins onéreux). Depuis l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la *Loi sur les langues officielles* de 1988, le Commissaire est intervenu dans 26 procédures intentées devant la Cour fédérale en vertu du paragraphe 77(1) de la Loi.

Qu'il me soit permis de m'arrêter maintenant à certaines des principales questions liées à la mise en œuvre de la Loi.

LE SERVICE AU PUBLIC

Le gouvernement fédéral doit offrir ses services dans les deux langues officielles dans la région de la capitale nationale, à l'administration centrale et ailleurs, là où le nombre le justifie et où la nature du bureau l'exige. Pour répondre à cette obligation, environ le tiers des points de service fédéraux dans l'ensemble du Canada ont été désignés bilingues. Cela signifie, du moins en théorie, que la vaste majorité de nos concitoyens ont accès à un minimum de services dans leur langue, là où ils forment une communauté.

En 1994, nous avons procédé à une étude institutionnelle sur la prestation de services dans les deux langues. Nous avons constaté que les services étaient disponibles dans la langue de la minorité en moyenne

MON POINT DE VUE

*Le passé et l'avenir nous semblent contenir le meilleur
le présent, le pire.*

Shakespeare, *Henry IV, Partie II*

Lorsque j'ai entrepris mon mandat à titre de Commissaire aux langues officielles, il y a sept ans, les Canadiens étaient — et sont encore — engagés dans un débat sur l'avenir constitutionnel de leur pays. En 1991, le concept d'un pays à deux langues officielles était en butte à certaines attaques, tandis que pullulaient les idées fausses et les renseignements erronés concernant la politique canadienne dans ce domaine. Il me paraissait urgent de favoriser un climat propice au dialogue et à la compréhension entre les citoyens des deux communautés linguistiques. J'avais le sentiment que le gros de mes efforts en tant que « conscience linguistique » du gouvernement fédéral devait consister à combattre les préjugés et les malentendus touchant la dualité linguistique du Canada, à expliquer et défendre vigoureusement cette valeur commune aux majorités tout autant qu'aux minorités!

Quelques mois après mon entrée en fonctions, en janvier 1992, j'ai eu l'occasion de prendre la parole devant le club Rotary du centre-ville d'Edmonton où, trois semaines plus tôt, le premier ministre Don (le) avait décrit la politique linguistique canadienne. Ce baptême du feu m'a amené à intensifier mes efforts d'information d'un bout à l'autre du pays.

Depuis le début, je n'ai pas manqué de me rendre régulièrement dans chaque province et chaque territoire pour y participer à des tribunes radiophoniques, prendre la parole devant des clubs et associations philanthropiques, rencontrer des comités de rédaction de journaux, m'entretenir avec des membres de minorités de langue officielle, échanger avec des cadres supérieurs d'institutions fédérales dans les régions, tenir des discussions avec des ministres et hauts fonctionnaires des gouvernements provinciaux et territoriaux et donner des entrevues aux médias. J'étais conscient de la nécessité de ne jamais perdre de vue les réalités humaines du Canada, passées et présentes. L'étendue même de notre pays et la répartition inégale de sa population empêchent les Canadiens de bien se connaître les uns les autres. Souvent, les perceptions sont fondées sur des impressions ou des stéréotypes plutôt que sur une compréhension solide des besoins de chaque groupe linguistique et de notre histoire commune.

Je me rendais compte, en outre, de l'évolution des réalités sociales et économiques de la société canadienne. Les gouvernements, aussi bien fédéral que provinciaux et territoriaux, devaient envisager des compressions budgétaires qui allaient mettre tout le monde à rude épreuve. Poussée par la nécessité d'éliminer le déficit et de réduire la dette et devant s'adapter aux nouvelles technologies, l'administration fédérale subissait des transformations sans précédent. Le défi était de concilier la rigueur avec la compassion et une vision claire de l'avenir. Sur le plan du développement des minorités, la possibilité existait — et existe encore — de faire des économies de bouts de chandelles tout en continuant à dépenser sans réflexion. J'étais aussi parfaitement conscient qu'il me fallait être un ombudsman efficace. Le droit doit prévaloir.

En étudiant l'histoire de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai été amené à me poser certaines questions incontournables : Faisons-nous de notre mieux ? Le Parlement a adopté des politiques et des objectifs, des systèmes et des procédures, mais le processus tient-il suffisamment compte des besoins de ceux à qui il s'adresse ? Les services — surtout ceux dont nos concitoyens ont un besoin vital — sont-ils

La solution canadienne à la coexistence de deux langues sur un territoire national est avec sur les droits individuels plutôt que sur l'établissement d'un régime linguistique territorial. Les lecteurs désireux d'en savoir davantage sur les fondements théoriques du régime linguistique du Canada sont invités à consulter une étude que nous avons commandée : Richard Gorcham, *Les principes du libre choix et de la territorialité dans l'application des droits linguistiques*, Commissariat aux langues officielles, Ottawa, 1994, 69 p.



DROITS LINGUISTIQUES : DROITS DE LA PERSONNE

Le langage est le principal moyen dont nous disposons pour comprendre le monde qui nous entoure et communiquer avec les gens qui l'habitent, en fait pour nous comprendre nous-mêmes. C'est le langage qui nous permet d'apprendre, de légiférer, d'échanger de nouvelles connaissances et technologies, bref, de fonctionner au sein de la société.

Nos compétences linguistiques, orales et écrites, sont une caractéristique unique de l'espèce humaine. Grâce au langage, qui témoigne de notre humanité, nous pouvons partager nos joies et nos peines, nos préoccupations et nos engagements, nos intérêts culturels et nos interrogations intellectuelles avec les personnes qui peuvent nous comprendre et que nous pouvons comprendre.

Les droits linguistiques ne se réduisent pas à un principe de droit, purement abstrait. Il s'agit de droits de la personne.

Pendant toutes mes années à titre de Commissaire, j'ai été préoccupé par le manque de compréhension généralisée à l'égard de la dualité linguistique du Canada : son histoire, sa dimension humaine dans le contexte d'aujourd'hui et son cadre de politique. La même incompréhension s'applique aux pouvoirs et aux limites de la Loi sur les langues officielles.

Je suis particulièrement troublé de constater l'ouverture d'esprit limitée des institutions fédérales au regard de la dualité linguistique et de son application dans une optique de justice, de service équitable envers le public et de soutien approprié aux communautés minoritaires de langue officielle. J'ai tenté d'inculquer un réflexe conditionné pavlovien à l'appareil fédéral afin que tous les ministères et organismes tiennent compte systématiquement de leurs responsabilités relatives aux langues officielles et aux communautés minoritaires, lorsqu'il s'agit de prendre des décisions justes et de distribuer équitablement les ressources. Cet objectif n'a pas encore été atteint.

Victor C. Goldbloom
Commissaire aux langues officielles

Pendant toutes mes années
à titre de Commissaire,
j'ai été préoccupé par le manque
de compréhension généralisée
à l'égard de la dualité linguistique
du Canada : son histoire, sa
dimension humaine dans le contexte
d'aujourd'hui et son cadre de
politique.
La même incompréhension s'applique
aux pouvoirs et aux limites de la
Loi sur les langues officielles.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

Droits linguistiques : droits de la personne

MON POINT DE VUE

PARTIE I

Les activités du Commissaire

PARTIE II

Panorama 1997

PARTIE III

Le Commissaire, le public et les institutions fédérales

1. L'ombudsman

31 Les plaintes : un aperçu

31 Le service au public

36 La langue de travail

39 La participation équitable

42 L'évaluation des plans d'action relatifs à la Partie VII de la Loi

53 Les enquêtes

55 Les études spéciales

72 i) Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada²

72 ii) Les ententes fédérales-provinciales sur le développement du marché du travail

74 iii) L'utilisation d'Internet par vingt institutions fédérales

74 iv) La langue de communication aux points de contrôle de sûreté préalable à l'embarquement dans les aéroports

75 v) Suivi de l'étude spéciale des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais

79 vi) L'incidence financière de l'emballage et l'étiquetage dans les deux langues sur les petites et moyennes entreprises

80 vii) Le bilinguisme dans la région de la capitale nationale

80 h) Les mentions d'honneur

2. Les organismes centraux

83 a) L'appareil fédéral

90 b) Patrimoine canadien

PARTIE IV

Les communautés de langue officielle

93 1. Succès et difficultés

96 2. Les provinces et les territoires

PARTIE V

L'enseignement de la langue seconde : Une nouvelle ère de communication

125

ANNEXE

Le Commissariat

137

INDEX

141 Liste des tableaux et des figures

142 Noms des lieux et des sujets traités

143

1

Un texte plus approfondi sur la situation des droits linguistiques au Canada en 1997, intitulé *Les droits linguistiques en 1997* est disponible.

Le rapport, intitulé *Les effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada*, est publié en annexe du présent *Rapport annuel*.

On peut commander gratuitement ces deux publications en communiquant avec le :

Commissariat aux langues officielles

Unité de distribution

344, rue Slater, 3^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Tél. : (613) 995-0730 — Téléc. : (613) 995-0729 — Internet : <http://ocol-clo.gc.ca>

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DE LA CHAMBRE DES COMMUNES
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement, par

votre intermédiaire,

le vingt-septième

rapport annuel du

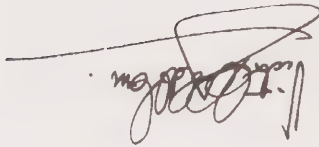
Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte à

l'année civile 1997.

Le Commissaire

aux langues officielles,



Victor C. Goldbloom

mars 1998

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à

l'article 66 de la

Loi sur les langues officielles,

je sou mets au Parlement, par

vo tre intermédiaire,

le vingt-septième

rapport annuel du

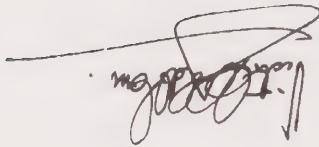
Commissaire aux langues

officielles qui se rapporte à

l'année civile 1997.

Le Commissaire

aux langues officielles,



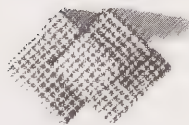
Victor C. Goldbloom

mars 1998



LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et citoyennes
de ce pays, parlant le
français ou l'anglais et
ayant des racines
ethnoculturelles fort
diverses, forment
un tissu social que nous
appelons le Canada.



Les personnes qui portent
l'épinglette du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir les meilleures
relations humaines possible
entre les composantes
francophone et anglophone
du tissu social canadien.

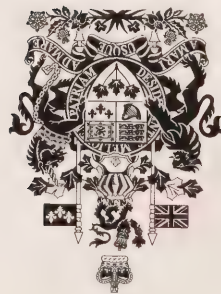
Nota : Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 1998
N° de cat. : SF1-1997
ISBN : 0-662-63334-2



Imprimé sur du papier recyclé
Printed on recycled paper

COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES



CANADA

RAPPORT
ANNUEL
1997



